

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN Y DE GESTIÓN EMPRESARIAL
PREVIA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE INGENIERÍA COMERCIAL

EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN CONTABLE-FINANCIERA
DE SÚPER FERRETERÍA S.A.

MAYRA CRISTINA GONZÁLEZ AGUAYO
DIRECTOR: MBA. RENÉ TOLA JARAMILLO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: ADMINISTRACIÓN FINANCIERA EN
LAS EMPRESAS

QUITO, JULIO 2017

DIRECTOR:

MBA. René Victor Tola Jaramillo

INFORMANTES:

Ing. Jorge Altamirano

Ing. Efraín Becerra

DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo a Dios, por ser el pilar espiritual y ante el cual, he puesto toda mi fe y confianza.

A mis padres, quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación siendo mi apoyo en todo momento. Su tenacidad y lucha constante han hecho de ellos el gran ejemplo a seguir y destacar; por su apoyo incondicional.

Mayra González

AGRADECIMIENTO

Doy gracias a Dios por ser la luz que ha guiado mi camino a lo largo de estos años, y permitirme avanzar hasta lograr mi sueño anhelado.

A mis padres, que han sabido educarme con buenos sentimientos, hábitos y valores, permitiendo así mi formación profesional.

A mis hermanos, por su apoyo y sus consejos a lo largo de mi carrera universitaria.

A la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, por mi desarrollo a nivel profesional; a mi director, el Ing. René Tola, por su asesoramiento, lo que ha permitido la culminación del presente proyecto.

Gracias a todas las personas que me ayudaron directa e indirectamente en la realización de este proyecto de investigación.

Mayra González

CONTENIDO

| | |
|---|-----------|
| 1. EL PROBLEMA | 1 |
| 1.1. Antecedentes | 1 |
| 1.2. Prognosis | 5 |
| 1.3. Contextualización meso | 6 |
| 1.4. Contextualización micro | 6 |
| 1.5. Justificación | 7 |
| 1.6. Análisis crítico | 9 |
| 1.7. Delimitación | 11 |
| 1.7.1. Delimitación espacial. | 11 |
| 2. MARCO TEÓRICO | 12 |
| 2.1. Antecedentes investigativos | 12 |
| 2.2. La empresa | 13 |
| 2.2.1. Definición | 13 |
| 2.2.2. Importancia del desarrollo empresarial | 14 |
| 2.3. Contabilidad | 14 |
| 2.3.1. Concepto | 14 |
| 2.3.2. Clasificación | 15 |
| 2.3.3. Importancia | 16 |
| 2.3.4. Funciones | 17 |
| 2.3.5. Políticas contables | 17 |
| 2.3.6. Ciclo contable | 18 |
| 2.3.7. Plan de cuentas | 19 |
| 2.3.8. Estados Financieros | 20 |
| 2.4. Proceso administrativo | 23 |
| 2.4.1. Planeación | 23 |
| 2.4.2. Organización | 24 |
| 2.4.3. Dirección | 24 |
| 2.4.4. Control | 25 |
| 2.5. Control interno | 25 |
| 2.5.1. Definición | 25 |
| 2.5.2. Clasificación | 26 |
| 2.5.3. Objetivos del control interno | 27 |

| | |
|---|-----------|
| 2.5.4. Elementos del Control Interno | 27 |
| 2.6. Fundamentación filosófica | 31 |
| 2.6.1. Elementos | 31 |
| 2.7. Fundamentación legal | 33 |
| 3. LA EMPRESA | 35 |
| 3.1. Misión | 35 |
| 3.2. Visión | 36 |
| 3.3. Valores corporativos | 36 |
| 3.4. Filosofía | 38 |
| 3.5. Línea de productos por proveedor | 39 |
| 3.6. Elementos de control interno | 40 |
| 3.7. Análisis de la gestión | 44 |
| 3.7.1. Variables de la gestión. | 46 |
| 3.8. Hipótesis | 50 |
| 3.8.1. Señalamiento de variables de la hipótesis. | 50 |
| 4. METODOLOGÍA | 51 |
| 4.1. Enfoque de la investigación | 51 |
| 4.1.1. Enfoque de la entrevista | 52 |
| 4.2. Modelos de metodologías efectuadas en la investigación | 54 |
| 4.2.1. Encuesta a clientes | 54 |
| 4.2.2. Preguntas directrices para la entrevista | 54 |
| 4.3. Población | 55 |
| 4.3.1. Población para la investigación | 55 |
| 4.4. Muestra | 56 |
| 4.4.1. Cálculo de muestreo | 57 |
| 4.5. Procesamiento y análisis de la información | 57 |
| 4.5.1. Plan de procesamiento de información | 58 |
| 5. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS | 60 |
| 5.1. Análisis de los resultados | 60 |
| 5.2. Interpretación de resultados | 63 |
| 5.2.1. Resultados de encuesta | 63 |

| | |
|--|------------|
| 5.2.2. Resultados de la entrevista | 78 |
| 5.3. Interpretación de hipótesis | 86 |
| 6. PROPUESTA | 87 |
| 6.1. Introducción | 87 |
| 6.2. Justificación | 88 |
| 6.3. Objetivos | 89 |
| 6.3.1. Objetivo General. | 89 |
| 6.3.2. Objetivos Específicos. | 89 |
| 6.4. Administración de la propuesta | 90 |
| 6.4.1. Mejora en el control de inventarios | 90 |
| 6.4.2. Herramienta Excel | 93 |
| 6.4.3. Mejora en el proceso de facturación | 95 |
| 6.4.4. Políticas contables | 97 |
| 7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | 99 |
| 7.1. Conclusiones | 99 |
| 7.2. Recomendaciones | 100 |
| BIBLIOGRAFÍA | XII |
| ANEXOS | XVI |

Tabla de ilustraciones

| | |
|--|----|
| Ilustración 1: Ciclo Contable..... | 19 |
| Ilustración 2: Subordinación conceptual variable independiente-indicadores de la gestión administrativa contable | 88 |
| Ilustración 3: Control de mercaderías en SÚPER FERRETERÍA S.A. | 92 |
| Ilustración 4: Proceso de comercialización adaptado a la propuesta..... | 97 |

RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación surge a raíz de la ausencia de un sistema contable financiero actualizado, que reconozca a esta herramienta como un medio adecuado para la información contable interna, que contribuya en la gestión administrativa-financiera, en todas las áreas a fin de que permita garantizar el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

Sin duda la investigación financiera-contable contribuirá en la gestión administrativa, puesto que, se involucrará a todas las áreas con las que cuenta la empresa, en ese orden se puede enumerar: compras, ventas, inventario, administrativa, disminuyendo así gastos innecesarios, pérdida de recursos financieros y creando herramientas que sirvan de apoyo que facilite la toma de decisiones y mejore el sistema contable.

Es necesario destacar la importancia que tiene el contar con un buen sistema de control interno en la organización, lo cual le permitirá medir la eficiencia, eficacia y los resultados de la gestión, permitiendo además el seguimiento del sistema administrativo y financiero.

En consideración a lo antes mencionado, se puede evidenciar la factibilidad de la utilización del presente sistema de control administrativo contable-financiero, ya que este va a permitir mejorar y desarrollar un procedimiento económico sostenido a través de la correcta aplicación de funciones administrativas y contables, siendo promotoras del aprovechamiento de recursos para promover el rendimiento oportuno de las operaciones.

En relación a todas estas interrogantes, el presente proyecto se centra en la identificación de factores que pueden incidir en el desempeño de la empresa familiar, por tal motivo, surge la elaboración de esta investigación en la búsqueda de información relevante al tema y a la aplicación de un sistema de control financiero-contable

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación, se ha llevado a cabo con el propósito de analizar las causas por las cuales, una empresa que se ha mantenido 18 años en el mercado ferretero, puede estar sometida a incertidumbres, por la falta de conocimiento contable-financiero con los que no ha contado, desde sus inicios a la fecha, sino más bien, han desarrollado sus actividades, en base a intuición, y experiencia. Es importante reconocer, la labor que se ha llevado a cabo a lo largo de los años, ya que no todas las PYMES se mantienen en constante crecimiento, logrando así, la aceptación de los potenciales clientes.

Desde su constitución, los propietarios, se centraron, en consolidar un negocio que se mantuviera en el mercado con una rentabilidad aceptable a sus intereses, aspiración que con el paso del tiempo, se fue evidenciando que este objetivo, debía reestructurarse ante la amplia oferta de productos demandados por los clientes.

SÚPER FERRETERÍA S.A., se encuentra ubicada en el Centro Histórico de la ciudad de Quito, lugar en el cual, se realizan obras de construcción y constantes arreglos patrimoniales, lo que ha hecho que empresas constructoras, quieran vincularse con la misma; situación en la cual, los propietarios, han considerado oportuno trabajar con sus clientes mediante la otorgación de créditos; para facilitar el cobro se han establecido acuerdos que faciliten la recaudación de los mismos, motivo que aporta confianza a los clientes y asegura su fidelidad.

Se pretende orientar las decisiones que puedan ser tomadas por los propietarios, en base a la presentación de estados financieros, en los cuales reflejan de manera detallada, los valores que cada una de las cuentas mantiene a la fecha, tomando como referencia el último trimestre del año en curso de sus operaciones, para lo cual, se recopiló información relevante sobre el tema, ya que, si bien SÚPER FERRETERÍA S.A., no cuenta con un actualizado sistema contable, los propietarios, manejan un control tradicional sobre las cuentas, lo que ha permitido conocer a breves rasgos, cuál es la situación económica que se presenta en el día a día, tras el registro de sus egresos y el reconocimiento del monto con el que se termina cada día de sus operaciones.

1. EL PROBLEMA

1.1. Antecedentes

Conforme la humanidad se ha ido desarrollando, sus formas de vida también han evolucionado, lo cual ha permitido optimizar los recursos disponibles y obtener de esta forma, mejores condiciones de vida.

El sector de la construcción está ligado a las condiciones sociales, culturales y económicas dentro de una comunidad, es por eso que, con el transcurso de los tiempos ha tenido modificaciones, las mismas que, se han ido acomodando a las necesidades y requerimientos de las personas.

En la actualidad, el avance tecnológico, el crecimiento de las poblaciones, y los recursos limitados han generado nuevos escenarios dentro del sector de la construcción, situaciones que favorecen la innovación de nuevos procesos para la optimización de variables tales como: el aprovechamiento de los materiales para lograr el fin esperado; sin embargo, estas adaptaciones se han llevado a cabo tras haber incurrido en costos de mano de obra y en materiales de construcción, circunstancia que se han dado con el propósito de cubrir las expectativas en el mercado de la construcción. Motivos que marcarán cierta diferencia al momento de obtener resultados significativos.

SÚPER FERRETERÍA S.A., abre sus operaciones dedicadas a la comercialización de productos ferreteros, el 16 de Julio de 1999, en la Ciudad de Quito, en el sector Centro Histórico, lugar donde funcionan sus oficinas y bodegas, la cual ha sido administrada desde su constitución hasta la fecha por sus propietarios.

En sus inicios, SÚPER FERRETERÍA S.A., ofreció a sus clientes una restringida gama de productos, ya que no tenían conocimiento certero en cuanto a la demanda de insumos ferreteros que los clientes requerían; con el tiempo y en base a experiencias adquiridas, sus propietarios decidieron invertir en nuevas variedades de productos, ya que contaron con la recomendación de proveedores que se involucraron en el desarrollo de esta nueva empresa en el sector, con lo cual se procedió al abastecimiento de mercancías de alta demanda, situación que favoreció a que trasciendan en este mercado y se muestren como un referente en el ámbito ferretero.

Además de ser un referente comercial de productos ferreteros, SÚPER FERRETERÍA S.A., se caracterizó por una atención personalizada y precios justos; razón que facilitó para ser la primera opción de compra pese a la competencia existente en el sector. Logrando con ello ser un punto de compra en el cual además de adquirir los productos necesarios, cubrir sus necesidades, los clientes formaban parte de una experiencia de compra que se enfoca en responder a interrogantes sobre los productos y brindar sugerencias para un mejor aprovechamiento del producto.

A pesar de la presencia de competidores en el sector, SÚPER FERRETERÍA S.A., se consolidó en la zona con estrategias de atención al cliente que le permitieron ser parte del mercado ferretero; razones que lograron trascender en la aceptación de nuevos clientes y fidelizar los existentes, consolidando una fortaleza para el logro de resultados y alcance de objetivos.

Con el pasar del tiempo, la competencia se fue incrementando, por lo cual, los propietarios, tuvieron que cambiar nuevamente sus estrategias comerciales, para evitar que su rentabilidad se vea afectada ante la presencia de los mismos y anticiparse a la posible disminución de ingresos.

SUPÉR FERRETERÍA S.A., cuenta con un manejo tradicional en cuanto a información contable-financiera se refiere, por lo cual, la presente investigación pretende fomentar el uso de un sistema contable actualizado, que permita conocer la situación económica de la empresa para una confiable y oportuna toma de decisiones, contando con el uso de herramientas tecnológicas para optimizar el registro de información, con el fin de obtener estados financieros, que permitan el manejo adecuado de sus operaciones, para anticiparse a los requerimientos de sus clientes en general, buscando un beneficio a nivel interno de la empresa, para lograr mantener en el mercado como una organización que ha marcado una tendencia en el transcurso de los años, por el uso de estrategias comerciales.

Se requiere, el diseño de un sistema de información contable, incorporando el paradigma fundamentado en la construcción de estados financieros, basados en normativas actualizadas, como las NIIF'S para PYMES, conformado por cuentas que denotan la actividad del negocio.

Por otra parte, se procura la incorporación de un sistema de inventarios, que permita conocer el stock máximo y mínimo que se mantiene en las bodegas, determinar los productos que no han tenido rotación y permitir la preparación de pedidos, con el objetivo de evitar inversiones innecesarias por el abastecimiento de productos que ya se mantienen en bodega y que

por la falta de un sistema no sea posible su ubicación oportuna o en su defecto se hagan compras importantes que tienen poca rotación.

Todas estas implementaciones, se plantean con el fin de proyectar mejoras en la empresa a nivel interno y con ello agilizar las actividades, lograr una vinculación de tareas, y mostrar una apreciación de cómo serían los cambios que se pretenden incluir; por lo tanto, es importante señalar, que las ideas a desarrollarse, se formulan en base a un primer paso, que deberían ser tomados en consideración por los propietarios de SÚPER FERRETERÍA S.A., para llevarlos a la práctica, ya que, están enfocados en alcanzar los resultados de índole administrativo-financiero, adaptándose al uso de herramientas que faciliten el manejo de recursos deseados.

1.2. Prognosis

El estudio de la Gestión Contable-Financiera aplicado a SÚPER FERRETERÍA S.A., permitirá obtener información confiable y oportuna, que facilite la toma de decisiones por parte de los propietarios sobre cada una de las actividades que se realicen en la empresa.

1.3. Contextualización meso

Quito considerada como la primera ciudad importante del país, es poseedora de un gran motor del sector de la construcción y del comercio, de importancia para la economía de la industria constructora dentro de esta ciudad.

Las empresas dedicadas al expendio de materiales para la construcción al estar situadas en la capital económica del centro del país, se enfocan en buscar la efectividad de su comercio a nivel tanto empresarial como financiero, con el propósito de apoyar el comercio ferretero, y alcanzar las metas que se han propuesto y que esperan su pronto cumplimiento.

1.4. Contextualización micro

SÚPER FERRETERÍA S.A., dedicada a la distribución y comercialización de materiales, equipos y herramientas para la construcción. Su amplia

variedad de productos, le permite abastecer a constructoras, trabajadores independientes y, en fin, personas que requieran de productos ferreteros para el hogar.

La empresa es reconocida por sus clientes no solo por sus precios justos, sino también por ser una de las mejores en su categoría basadas en su atención personalizada, que hasta la fecha desarrollan actividades fundamentadas en la comercialización de productos ferreteros en el sector.

1.5. Justificación

En los últimos años el sector comercial de la ciudad de Quito ha crecido a pasos agigantados y con ello el aumento de nuevas micro empresas; las mismas que tienen por objetivo generar rentabilidad; sin embargo, el manejo de sus operaciones bajo consideraciones poco administrativas ha llevado a las mismas, a provocar pérdidas, hurtos o sobrantes de cantidades de productos obsoletos.

Dado que las empresas deben ser capaces de llevar un control minucioso del stock con que cuentan, el manejo de los inventarios en una empresa es

de suma importancia ya que, sobre esta medida de supervisión, recae la decisión de abastecimiento correspondiente de mercaderías, la fijación de precios y la generación de resultados previa la toma de decisiones financieras de la empresa; por lo tanto su accionar debe sustentarse en teorías científicas que avalúen su funcionamiento para que se puedan concretar los propósitos, metas y objetivos de la empresa en un corto, mediano y largo plazo, con lo cual se podrán fijar alternativas para mantenerse y perdurar en el mercado ferretero que actualmente se torna competitivo.

Es preciso recalcar que algunas de las empresas existentes en el mercado en general, se han creado sin un asesoramiento adecuado, basándose en procesos tradicionales, por lo que la presente investigación se formula con el propósito de brindar una planificación administrativa por medio de la cual se establecerán los nuevos cambios para alcanzar mejoras significativas dirigidas a la gestión contable-financiera, lo cual contribuirá a un acertado manejo organizacional.

La base de toda la empresa es la compra y venta de bienes, de aquí la importancia del manejo del inventario por parte de la misma. Este manejo permitirá a SÚPER FERRETERÍA S.A. mantener un control oportuno, así como también conocer al final del periodo contable el resultado esperado obtenido por la empresa.

La conveniencia de la presente investigación, es dar a conocer los beneficios que alcanzará SÚPER FERRETERÍA S.A. al llevar un correcto sistema de control de inventarios, situación que no todas las organizaciones de la zona tienen claro.

Suele ocurrir que en las empresas, los administradores piensan que llevar un registro de inventarios no es favorable por su operatividad, ya que ellos conocen la cantidad de productos que disponen y su precio, en base a la experiencia, sin la necesidad de realizar ningún tipo de registro; sin embargo, la investigación revela la verdadera dimensión y ventajas que se presentan al aplicar un adecuado sistema de control de inventarios.

Por todas las razones antes expuestas, se planea: Evaluar la gestión económica-financiera de SÚPER FERRETERÍA S.A., destinada a mejorar los procesos de sus operaciones, incurridas en la compra, venta y rotación de inventarios, aumentando así, la eficiencia y eficacia de la empresa.

1.6. Análisis crítico

La problemática que surge en SÚPER FERRETERÍA S.A. , se debe a la falta de un sistema contable actualizado ya que viene operando con un sistema tradicional, lo que no le permite determinar sus costos reales de operación, ocasionando así, el desconocimiento de su margen de rentabilidad en el proceso de venta basado en la intermediación, incluso se ignora la obsolescencia de varios ítems, impidiendo la existencia de rotación de inventario y originando así una pérdida en su poder adquisitivo, desfavoreciendo de esta manera el entorno organizacional y financiero, y como ya mencionamos el resultado del mismo, es la pérdida de recursos.

Dadas las condiciones que anteceden se puede determinar una inadecuada gestión financiera-contable en SÚPER FERRETERÍA S.A, pues las actividades de cada uno de los factores no están definidas acorde con las necesidades de la empresa, lo que no ha permitido la oportuna toma de decisiones.

Una mala gestión financiera, puede ser la razón por la cual, no se logran cumplir los objetivos previstos en la misma (mayor rentabilidad), debido a que, la información contable no va de acuerdo a la capacidad de la organización.

Por otro lado, el contar con una gestión administrativa muy cerrada, por ser una empresa familiar, imposibilita el potencial, las habilidades y

capacidades de cada uno de los integrantes de la misma, lo que hace imposible aprovechar sus competencias que darían oportunidades de crecimiento y la posibilidad de crear condiciones financieras más efectivas con la participación de todo el personal que interviene en la empresa.

1.7. Delimitación

- **Campo:** Contabilidad
- **Área:** Sistema de contabilidad
- **Aspecto:** Desempeño contable-financiero

1.7.1. Delimitación espacial.

La presente investigación se llevó acabo en la empresa SÚPER FERRETERÍA S.A., ubicada en la provincia de Pichincha, Cantón Quito, en las Calles Rocafuerte y Venezuela. Para el desarrollo de la presente investigación se trabaja con la información concerniente al año 2016.

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes investigativos

Según (Maldonado, 2003), el papel de la contabilidad ha sido y será el de proveer información confiable, útil y veraz a los usuarios internos y externos sobre la historia y composición financiera de una unidad económica en particular... De allí que la contabilidad se defina como un sistema compuesto por un conjunto de postulados teóricos que explican la forma de evaluación, acumulación y organización de la información en las unidades económicas y que permiten medir y explicar de manera precisa, los hechos económicos y analizar la empresa como una unidad económica con una dinámica propia y un potencial de crecimiento y desarrollo.

(Nava Rosillón, 2009), concluye que el análisis financiero es fundamental para evaluar la situación y el desempeño económico y financiero real de una empresa, detectar dificultades y aplicar correctivos adecuados para solventarlas.

(Mantilla, 2013), conceptualiza al control interno como “Políticas y procedimientos adaptados por la administración de una entidad para ayudar a lograr el objetivo de asignar, tanto como sea factible, la conducción ordenada y eficiente de su negocio” (p. 187).

2.2. La empresa

2.2.1. Definición

Es una entidad conformada básicamente por personas, aspiraciones, realizaciones, bienes materiales y capacidades técnicas y financieras; todo lo cual, le permite dedicarse a la producción y transformación de productos y/o la prestación de servicios para satisfacer necesidades y deseos existentes en la sociedad, con la finalidad de obtener una utilidad o beneficio. (Sarmiento, 2009)

2.2.2. Importancia del desarrollo empresarial

Las empresas figuran como un ente de unión al ser intermediarios entre: los proveedores, clientes y vendedores a través de la interacción y el intercambio de bienes o servicios sobre los cuales se desenvuelve el ambiente comercial, esta cadena de transacciones se accede a través de la comunicación interpersonal, siendo este un elemento clave para que una organización alcance el éxito, llegando a establecer acuerdos entre los involucrados, y crear bases para negociaciones futuras; por el contrario, una comunicación interpersonal ineficiente puede ocasionar malos entendidos y en cuanto a la rentabilidad podría influir en sus resultados económicos

2.3. Contabilidad

2.3.1. Concepto

La contabilidad es una técnica que se ocupa de registrar, clasificar, y resumir las obligaciones mercantiles de un negocio con el fin de interpretar unos resultados. (Martínez Carrasco, 2009)

2.3.2. Clasificación

La contabilidad se clasifica de acuerdo a las actividades para las que se vaya a utilizar, y se clasifican en dos grandes sectores que son: privada y pública.

Contabilidad Privada: Es aquella que clasifica registra y analiza, todas las operaciones económicas de empresas de socios o individuos particulares y que permite tomar decisiones ya sea en el campo administrativo, financiero y económico y esta puede dividirse en:

- Contabilidad Comercial
- Contabilidad de Costos
- Contabilidad Bancaria
- Contabilidad Operativas

- Contabilidad Hotelera
- Contabilidad de Servicios

Contabilidad Pública: Registra, clasifica, controla, analiza e interpreta todas las operaciones de las entidades de derecho público y a la vez permite tomar decisiones en materia fiscal, presupuestaria, administrativa, económica y financiera. (Horngren, Harrison, & Smith, 2003)

2.3.3. Importancia

Los aspectos contables han evolucionado considerablemente y seguirán incursionando en este proceso evolutivo gracias a todos los cambios de las normas internacionales de contabilidad (NIC). Otro elemento importante a considerar de los grandes procesos de las ciencias contables, es el relacionado con la internacionalización de la contabilidad, el cual, busca que la información financiera utilizada por los usuarios de los estados financieros sea comparable a nivel nacional e internacional y pueda suministrar información útil para la toma de decisiones por parte de los usuarios. (Rodriguez, De Freitas, & Zaá, 2012)

2.3.4. Funciones

La contabilidad debe ser considerada como un elemento proactivo e integral de la sociedad de la información y, por ende, del conocimiento, pues su producto se sintetiza en la información financiera que sirve de base para ejercer el control, dirección y, por lo tanto, la adecuada toma de decisiones. (Peña A. E., 2005)

2.3.5. Políticas contables

Son los principios específicos, bases convencionales, acuerdos, reglas, prácticas contables y procedimientos específicos adoptados por la entidad en la elaboración y presentación de sus estados financieros. (Álvarez Illanes, 2013)

2.3.6. Ciclo contable

Es el conjunto de pasos o fases de la contabilidad que se repiten en cada periodo contable, durante la vida de un negocio. (Martínez Carrasco, 2009)

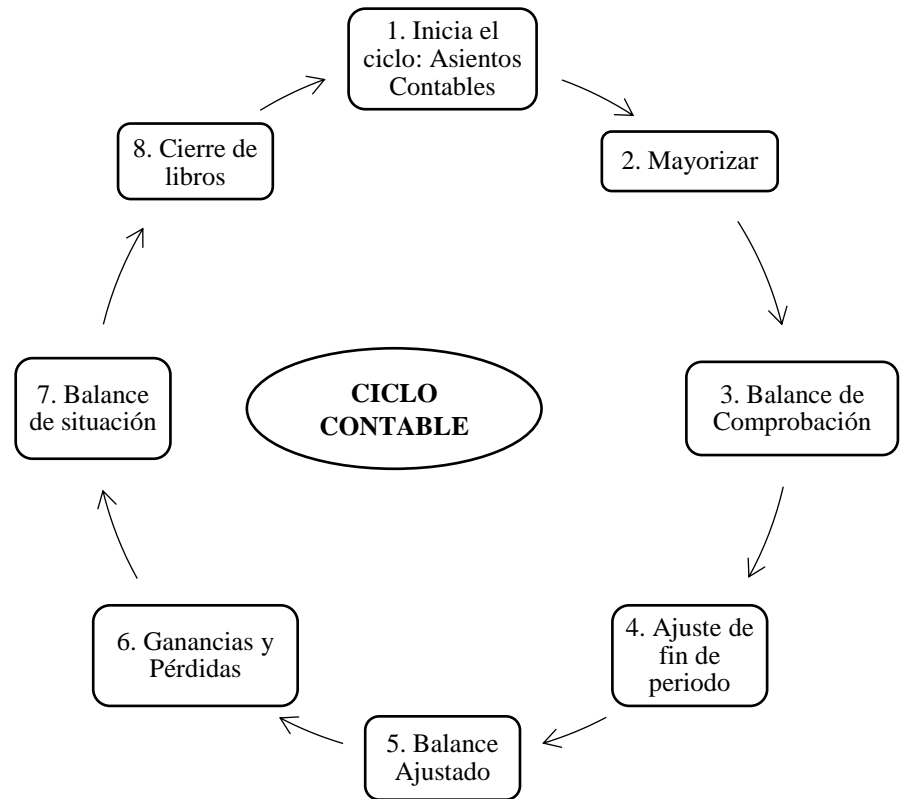


Ilustración 1: Ciclo Contable
Elaborado por: GONZÁLEZ, Mayra

2.3.7. Plan de cuentas

Es un listado sistemático que forma parte de un sistema contable; entre las que se pueden mencionar:

- La contribución al cumplimiento de los objetivos planteados por la contabilidad.
- La plasmación de toda la información referente a los objetivos.
- La facilitación del control de todos los ingresos y egresos.
- La provisión de unos registros contables que faciliten la imputación. (Sepúlveda, 2004)

2.3.8. Estados Financieros

El Estado de Situación Financiera o también llamado Balance General, es el estado que muestra la relación entre los activos, pasivos y patrimonio a una fecha determinada, producto de las operaciones y sucesos pasados realizadas por la entidad para mostrar el efecto acumulado de las operaciones.

Constituye una representación estructurada de la situación financiera y del rendimiento financiero de la entidad. (Oriol, 2008)

2.3.8.1. Objetivo

El objetivo de los estados financieros con propósitos de información general es suministrar información acerca de la situación financiera, del rendimiento financiero y de los flujos de efectivo de la entidad, que sea útil a una amplia variedad de usuarios a la hora de tomar sus decisiones económicas. (Sarmiento, 2009)

2.3.8.2. Cuentas que intervienen

A continuación se presenta un listado de las principales cuantas que mantienen los estados financieros, independientemente de la actividad que una empresa desarrolle

Activo: Es un recurso controlado por la entidad como resultado de sucesos pasados, del que la entidad espera obtener, en el futuro, beneficios económicos. (IASB, 2010)

Pasivo: Es una obligación presente de la entidad, surgida a raíz de sucesos pasados, al vencimiento de la cual, y para cancelarla, la entidad espera desprenderse de recursos que incorporan beneficios económicos. (IASB, 2010)

Patrimonio: Es la parte residual de los activos de la entidad, una vez deducidos todos sus pasivos. (IASB, 2010)

Ingresos: Son los incrementos en los beneficios económicos, producidos a lo largo del periodo contable, en forma de entradas o incrementos de valor de los activos, o bien como decrementos de las obligaciones, que dan como resultado aumentos del patrimonio, y no están relacionados con las aportaciones de los propietarios a este patrimonio. (IASB, 2010)

Gastos: Son los decrementos en los beneficios económicos, producidos a lo largo del periodo contable,

en forma de salidas o disminuciones del valor de los activos, o bien de por la generación o aumento de los pasivos, que dan como resultado decrementos en el patrimonio, y no están relacionados con las distribuciones realizadas a los propietarios de este patrimonio. (IASB, 2010)

2.4. Proceso administrativo

2.4.1. Planeación

Requiere decidir de antemano que hacer y cómo hacerlo, cuando y quien debe hacerlo.

Aunque es difícil predecir, la planificación se acerca muchas veces a la realidad. Fijar objetivos y establecer los métodos para alcanzarlos como planes, programas, estrategias de acción, presupuestos, que guían el trabajo conjunto hacia una misma meta, no permitiendo la pérdida de esfuerzo, trabajo y capital. (Márquez, 2002)

2.4.2. Organización

La organización involucra el establecimiento de una estructura calculada de acciones a través de la determinación de las actividades requeridas para alcanzar los objetivos de la empresa.

La agrupación de las actividades, la asignación de las tareas, la comunicación y coordinación entre los individuos o grupos que forman la empresa, son aspectos de la organización. (Márquez, 2002)

2.4.3. Dirección

Es el aspecto interpersonal de la administración por medio del cual los trabajadores pueden comprender y contribuir eficientemente al logro de los objetivos.

El proceso de dirección involucra las relaciones entre la persona que tiene la autoridad y quienes conforman la organización. Para dirigir con efectividad un administrador debe basarse en la motivación, comunicación, delegación y liderazgo. (Márquez, 2002)

2.4.4. Control

Es la medición y la corrección de las actividades de los subordinados para asegurar el cumplimiento de las tareas. (Luna González, 2015)

2.5. Control interno

2.5.1. Definición

Es un proceso realizado por toda la organización que nos permite obtener seguridad razonable para el cumplimiento de los objetivos empresariales que son operacionales, de cumplimiento, y financieros

- Operacionales: Aumenta la producción.
- De Cumplimiento: Horarios establecidos; pago de impuestos.
- Financieros: Maximizar utilidades. (Mira Navarro, 2006)

2.5.2. Clasificación

- **Administrativas:** Se relaciona con la normativa y los procedimientos existentes en una empresa vinculados a la eficiencia operativa y al acatamiento de las políticas de la Dirección y normalmente sólo influyen indirectamente en los registros contables (Luna González, 2015). Es un tipo de control que interviene en la toma de decisiones a los procesos.

- **Contable:** Comprenden el plan de organización y todos los métodos y procedimientos cuya misión es la salvaguarda de los bienes activos y la fiabilidad de los recursos contables (Luna González, 2015). Obtener seguridad razonable para el cumplimiento de objetivo financieros

2.5.3. Objetivos del control interno

- Proteger sus recursos contra pérdidas, fraude o ineficiencia.
- Promover la exactitud y confiabilidad de los informes contables y administrativos.
- Apoyar y medir el cumplimiento de la organización.
- Juzgar la eficiencia de operaciones en todas las áreas funcionales de la organización. (Rodríguez, 2009)

2.5.4. Elementos del Control Interno

En las organizaciones es necesario que cuenten con un control interno, ante el cual puedan supervisar e intervenir a tiempo. A

continuación, se presentan los elementos que mantiene el control interno:

2.5.4.1. Entorno de control

O ambiente de control es el conjunto de circunstancias y conductas que enmarcan el accionar de una entidad desde la perspectiva de control interno. Determina las pautas de comportamiento en la organización e influye en el nivel de concienciación del personal respecto del control. (Eslava, 2011)

2.5.4.2. Evaluación de riesgos

Los riesgos afectan la posibilidad de la organización de sobrevivir, de competir con éxito, para mantener su poder

financiero y la calidad de sus productos o servicios. El riesgo es inherente a los negocios, no existe forma práctica de reducir el riesgo a cero. (Eslava, 2011)

2.5.4.3. Actividades de control

Es imprescindible identificar los riesgos relevantes que enfrenta una empresa en la búsqueda de sus objetivos, ya sean de origen interno como externo. La identificación del riesgo es un proceso iterativo y generalmente integrado con la estrategia y planificación. En este proceso es conveniente partir de cero, esto es, no basarse en el esquema de riesgos identificados en estudios anteriores. (Eslava, 2011)

2.5.4.4. Información y comunicación

Se utilizan para identificar, procesar y comunicar la información al personal, de tal manera que le permita a cada empleado conocer y asumir sus responsabilidades.

La alta administración debe transmitir mensajes claros acerca de las actividades de la entidad y de la gestión y control que se realizan en cada una de ellas. Igualmente, se puede obtener información de fuentes externas para mejorar los controles y comunicar cualquier anomalía a la administración. (Auditores, s.f.)

2.5.4.5. Supervisión

Mediante un monitoreo continuo efectuado por la administración se evalúa si los funcionarios realizan sus tareas de manera adecuada o si es necesario realizar cambios.

La supervisión comprende supervisión interna (Auditoría Interna) por parte de las personas de la empresa y

evaluación externa (Auditora Externa) que la realizan entes externos de la Empresa. (Auditores, s.f.)

2.6. Fundamentación filosófica

Es difícil establecer una definición clara, sin embargo, es preciso decir que la filosofía empresarial, identifica la forma de ser de una empresa, de ahí que la cultura de la compañía tiene que ver con sus principios y valores, todo ello en tanto como concluir que es la visión compartida de una organización.

2.6.1. Elementos

La filosofía empresarial, tiene como principal objetivo detallar el accionar de la empresa en el presente, con miras a futuro, por la misma razón, se presentan los principales componentes para direccionar a la misma en el ámbito corporativo.

2.6.1.1. Misión

El concepto de misión refiere a un motivo o una razón de ser por parte de una organización, una empresa o una institución; este motivo se enfoca en el presente, es decir, es la actividad que justifica lo que el grupo o el individuo está haciendo en un momento dado. (Lusthaus, Adrien, Anderson, & G., 2002)

2.6.1.2. Visión

Se refiere a una imagen que la organización plantea a largo plazo sobre cómo espera que sea su futuro, una expectativa ideal de lo que espera que ocurra. La visión debe ser realista pero puede ser ambiciosa, su función es guiar y motivar al grupo para continuar con el trabajo. (Lusthaus, Adrien, Anderson, & G., 2002)

2.6.1.3. Valores Corporativos

Son los estándares institucionales de conducta, los principios éticos que definen la cultura corporativa. Los valores son los que articulan una serie de prioridades corporativas y criterios de gestión como parte de sus prácticas, de esta forma se refuerzan las conductas que benefician a la empresa y todos sus stakeholders. Por lo tanto, es de vital importancia que las empresas transmitan esos valores a empleados, clientes, proveedores.

La puesta en práctica de valores corporativos genera rentabilidad y sostenibilidad. Una empresa con valores puede competir y retener el mejor talento. (Retos para ser directivos, s.f.)

2.7. Fundamentación legal

Son los artículos de la ley en que se basan para establecer algo en un caso concreto; en cuanto a una empresa se refiere, los siguientes son unas entidades sobre las cuales se establecen fundamentaciones de ley:

- Superintendencia de Compañías
- Seguridad Social IESS
- Ministerio de trabajo
- Ministerio de finanzas

3. LA EMPRESA

Las actividades impuestas en SÚPER FERRETERÍA S.A., se cumplen en base a los estatutos y normativas que han sido impuestas por los propietarios de la misma, en base a su experiencia, fundamentos y creencias.

3.1. Misión

Ser una empresa que trabaja para brindar a sus clientes la mayor diversidad en materiales de construcción y de ferretería en general, bajo premisas de precio, calidad y servicio acorde a las exigencias del mercado, comprometiéndonos con la capacitación constante de nuestro recurso humano; con la finalidad de generar un crecimiento rentable, en beneficio de todos que nos permita mantener y mejorar cada día la calidad y servicio prestado. (S.A.)

3.2. Visión

Para el 2021, mantener un sólido posicionamiento y liderazgo comercial en relación a la venta de materiales de construcción y ferretería en general, superando las expectativas de servicio de nuestros clientes, gracias al apoyo comprometido del equipo de trabajo, permitiéndonos así sostener un alto grado de responsabilidad social y comercial que nos garantice solidez financiera aportando al desarrollo de la sociedad. (S.A.)

3.3. Valores corporativos

Son patrones que nos ayudan a encaminar la empresa hacia el éxito y a aprovecharla a través del tiempo, consientes que cada día debemos mejorar.

- **Orientación al cliente:** supone el deseo de satisfacer a los clientes con el compromiso personal para cumplir con sus pedidos, deseos y expectativas, lo que implica preocuparse por entender las necesidades de los clientes y dar solución a sus problemas.

- **Sinceridad:** Las actuaciones de todos los miembros de la organización se basan en actitudes transparentes, comprometidas y honestas. Decir siempre la verdad, actuar de manera genuina y expresar ideas de forma concisa sin ambigüedades.
- **Trabajo en Equipo:** Se integra y participa activamente dentro de grupos o equipos de trabajo, desempeñando roles claros frente a la consecución de objetivos comunes o resultados concretos, así como también, el hecho de fomentar ambientes de cooperación, abiertos y flexibles.
- **Compromiso:** Acción esencial para coordinar acciones con otros. Es la base para producir cualquier tipo de cambio, al aceptar y decidir nuevas acciones y/o decisiones mostrándose constante y dispuesto a colaborar en la consecución de objetivos.

3.4. Filosofía

SÚPER FERRETERÍA S.A., se enfoca en ofrecer a su clientela una experiencia de compra en la cual, el cliente se ve identificado con el entorno y no solo adquiere productos, sino también se involucra con el personal, logrando un modo único de compra.

Es por tal motivo que SÚPER FERRETERÍA S.A., desarrolla sus actividades bajo el siguiente aspecto: "Ofrecer a nuestros clientes productos y servicios de alta calidad". (S.A.)

- **Contar con calidad en el servicio:** Ofrecer trato, servicio amable y preferencial a los clientes que acuden a nuestro Punto de Venta.
- **Brindar calidad en los recursos humanos:** El personal que labora en SÚPER FERRETERÍA S.A., es gente preparada y con deseos de superación constante, por ello, el personal constituye la base fundamental a nivel organizacional.

- **Ofrecer calidad en los productos:** Todos los productos que se comercializan son de primera calidad y capaces de competir en el mercado nacional e internacional de manera decisiva.

3.5. Línea de productos por proveedor

SÚPER FERRETERÍA S.A., mantiene en su inventario, un amplio surtido de productos, a través de los cuales pretende cubrir las necesidades de sus clientes: es por esta razón que se abastece de productos ferreteros que son de uso frecuente y de marcas reconocidas para que al momento de adquirir productos los compradores, tengan la posibilidad de diferenciar entre un producto de calidad, de uno de uso momentáneo.

Se presenta un listado de productos que identifican a cada proveedor, además de caracterizarlo por el enfoque ferretero al que cada uno representa. (Ver Anexo 1)

3.6. Elementos de control interno

- **Ambiente de control**

El ambiente de control se define como el establecimiento de un entorno que estimula al personal respecto al control de sus actividades. La actitud asumida por los administradores y por los colaboradores con relación a la importancia del control interno incide sobre las actividades y resultados, es por esta razón que las empresas ponen énfasis en la adecuada gestión y manejo de las distintas actividades sobre las cuales desempeñan su labor comercial.

Por otra parte, no existen decisiones administrativas que de alguna forma no influyen en los costos de una empresa, es por eso que todas estas decisiones a tomarse tienen la suficiente calidad y los elementos de control para garantizar el desenvolvimiento de las mismas; sin embargo dichas responsabilidades conllevan a un minucioso análisis sobre lo cual se desempeñan acciones correctivas para garantizar un óptimo control o en su defecto tareas que figuren como un accionar prolijo y evitar futuros inconvenientes con respecto al normal proceder de la empresa.

El ambiente de control reinante será tan bueno, regular, o malo como lo sean los factores que lo determinan, el mayor o menor grado de desarrollo de este ambiente determinará la fortaleza o debilidad del ambiente que generan y consecuentemente la forma de la organización.

- **Evaluación de riesgos**

El control interno previo a la implementación del sistema ha sido elaborado con el fin de identificar y manejar los riesgos específicos que afectan a las actividades de SÚPER FERRETERÍA. A través de la investigación y análisis de estos riesgos relevantes nos será posible evaluar la fragilidad del sistema así como también permitirnos el conocimiento de la empresa de tal manera que se pueda identificar los puntos débiles tanto internos como externos que podrían perjudicar en mayor o menor medida al desarrollo de la misma.

- **Actividades de control**

Las actividades de control pueden ser manuales o computarizadas, administrativas u operacionales, preventivas o correctivas y son ejecutadas en los distintos niveles y en cada una de las etapas de gestión.

Conociendo estos riesgos se dispondrá de controles destinados a minimizarlos o lo que es más, a evitarlos, también pueden contribuir a la confiabilidad de la información financiera.

- **Información y comunicación**

La información generada internamente así como aquella que se refiere a eventos acontecidos en el exterior, es parte esencial de la toma de decisiones así como en el seguimiento de las operaciones. Al identificarla se debe establecer una comunicación eficaz en el sentido más amplio de manera que la gerencia pueda transmitir un mensaje claro del control a sus empleados, quienes deben comprender el papel

que deben desempeñar dentro del control interno, así como la relación que existe con sus actividades propias.

- **Supervisión y seguimiento**

Compromete a la dirección la existencia de una estructura de control interno, eficiente, así como una revisión y actualización periódica de manera que se mantenga en un nivel adecuado a sus necesidades. Este robustecimiento resultará aplicable y eliminará aquellos controles que perdieron su eficacia y resultan actualmente inaplicables.

Cabe recalcar que el proceso de comunicar las debilidades y oportunidades de mejoramiento de los sistemas de control, debe estar dirigido hacia quienes son los propietarios y responsables de operarlos, con el fin de que implementen las acciones necesarias, su alcance y frecuencia estará determinada por su naturaleza e importancia de los cambios y de los riesgos que estos conlleven, la competencia y experiencia de los administradores que aplicarán los controles y los resultados de su supervisión continua.

3.7. Análisis de la gestión

En la gestión administrativa de SÚPER FERRETERÍA S.A., pueden encontrarse ciertos errores sobre los cuales deberán ser analizados bajo fundamentos teóricos.

Observando a la empresa desde su forma operativa, Nevado (2006, p.19) menciona que los objetivos fundamentales, en lo que hace referencia a la gestión, control y análisis de las actividades económicas y financieras, podrían englobarse en los siguientes:

- **Estabilidad económica, rentabilidad-seguridad:** Se consigue con una adecuada proporcionalidad entre el activo fijo y circulante que permita una rentabilidad máxima con un cierto grado de seguridad financiera. La permanencia de la empresa de forma indefinida es algo a lo que ningún agente económico ni social quiere renunciar por lo que se pretende la máxima rentabilidad, pero sin poner en peligro su continuidad en el tiempo, por ser este el objetivo básico.

Por otra parte, precisa proveerse de fondos financieros propios o ajenos, a corto y a largo plazo. De la combinación de los mismos va a depender tanto su influencia en la rentabilidad de los recursos propios como en su estabilidad y viabilidad futuras. (Peña, López, Pérez, & Zaratiegui)

- **Estabilidad financiera, solvencia-estabilidad.** Se consigue con la concreción de las tres condiciones básicas: contar con los recursos financieros precisos, disponer de los mismos en el momento adecuado y oportuno, así como durante el tiempo previsto y al mínimo coste posible. (Peña, López, Pérez, & Zaratiegui)

Existen diferentes factores que condicionan la productividad y rentabilidad de las organizaciones; estos son: la globalización, la competencia, los desequilibrios en el comercio internacional, el capital humano, los avances tecnológicos, etc. Lograr un crecimiento económico sostenible requiere que el empresario tenga la capacidad de ver en estos factores una oportunidad o ventaja.

3.7.1. Variables de la gestión.

En toda gestión empresarial, se involucran análisis a nivel financiero, contable y administrativo, lo mismo que generan repercusiones si no se apoyan en fundamentos para llevarlos a cabo. Es importante destacar que, SÚPER FERRETERÍA S.A., cuenta con un control de sus gestiones, sin embargo, no se han previsto actualizaciones, lo cual ha contribuido a la aparición de inconvenientes de índole interno.

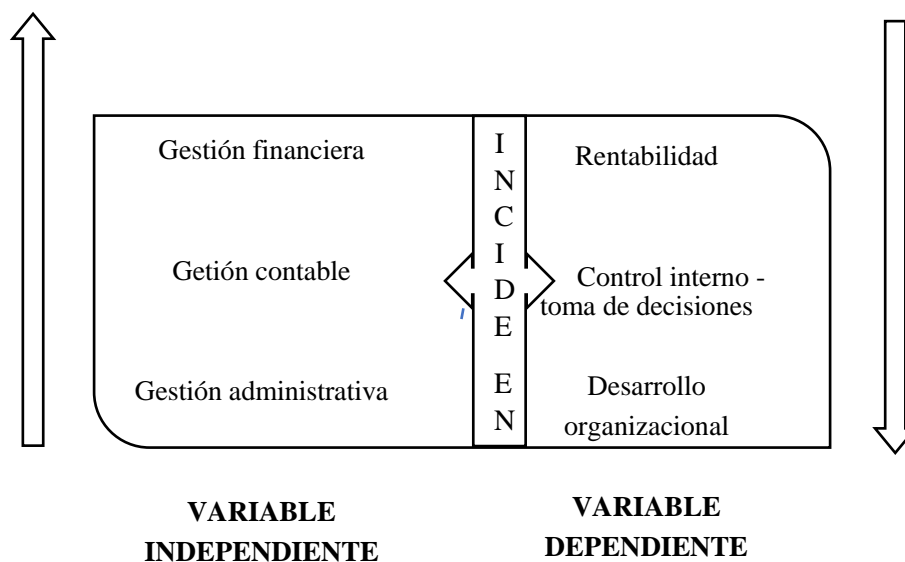


Gráfico 3: Subordinación conceptual, variables de la gestión
Administrativa - contable
Elaborado por: GONZÁLEZ, Mayra

3.7.1.1. Gestión contable

Según, (Chacón Galia, 2007), las organizaciones deberían contar con un sistema de información contable integral, configurado por una contabilidad financiera y una contabilidad de costos, que nutriera a sus sistemas de control de gestión y permitiera a sus usuarios internos beneficiarse de información oportuna, pertinente y comparable a fin de que éstos pudieran traducir las estrategias en resultados empresariales. En la actualidad, existe la visión compartida de que la contabilidad costos y de gestión son un sistema de información capaz de proveer información relevante para la gestión empresarial.

Por consiguiente, independientemente del tipo de organización que se trate, los directivos se benefician si la contabilidad de costos y de gestión les proporciona información que les ayude a planificar y controlar las operaciones de la organización. En esta generalización se destacan tres aspectos: la contabilidad de costos como sistema de información, los sistemas de control de gestión como mecanismos de vinculación y conducción de las actividades de la organización y la rentabilidad empresarial como una medida del desempeño organizacional

El manejo de la gestión contable en SÚPER FERRETERÍA servirá de guía y soporte sobre la cual se basarán las decisiones a tomar como medida de protección ya que mantiene datos actualizados y de manera oportuna.

3.7.1.2. Gestión financiera

Esta perspectiva permite identificar las medidas de actuación financiera, es decir, cual es el impacto financiero y el riesgo dentro de la empresa, por ejemplo: en SÚPER FERRETERÍA, mediante esta perspectiva se evalúa la estrategia, acciones, para llevar lo gastos, los ingresos de efectivo entre los más importantes.

Según, (Kaplan & Norton, 2002), la gestión financiera es una estrategia que vincula en primera instancia los objetivos financieros a largo plazo y luego los vincula a las acciones que deben realizarse con los procesos financieros, los clientes y los procesos internos.

El análisis financiero constituye para SÚPER FERRETERÍA en la herramienta más efectiva para evaluar el desempeño económico y financiero de la misma a lo largo de un ejercicio específico y para comparar sus resultados con los de otras empresas del mismo ramo, que presenten características similares; pues, sus fundamentos y objetivos se centran en la obtención de relaciones cuantitativas propias del proceso de toma de decisiones, mediante la aplicación de técnicas sobre datos aportados por la contabilidad que, a su vez, son transformados para ser analizados e interpretados.

3.7.1.3. Gestión administrativa.

Según, (Donna C.S Summer's, 2006), menciona que la gestión a nivel administrativo consiste en brindar un soporte administrativo a los procesos empresariales de las diferentes áreas funcionales de una entidad a fin de lograr resultados efectivos y con una gran ventaja competitiva revelada en los estados financieros.

La optimización de recursos de SÚPER FERRETERÍA, está en función de una administración efectiva, la cual deberá presentar un claro enfoque, dirigida a la realización de acciones que conlleven al alcance de resultados prósperos, por esta razón la gestión administrativa un antes y un después que marcará un avance en el progreso y ejecución de acciones.

3.8. Hipótesis

La ineficiente gestión contable – financiera de los diferentes departamentos de la empresa repercute en la rentabilidad de SÚPER FERRETERÍA

3.8.1. Señalamiento de variables de la hipótesis.

- **Variable dependiente:** Gestión administrativa financiera
- **Variable independiente:** Evaluación del sistema contable
- **Unidad de observación:** SÚPER FERRETERÍA

4. METODOLOGÍA

4.1. Enfoque de la investigación

La presente investigación se centra en el análisis del sistema contable que actualmente maneja SÚPER FERRETERÍA S.A., partiendo desde los antecedentes que muestran una desactualización de la misma y la necesidad de modificar dicho aspecto, debido a la importancia que tiene este aspecto en las funciones administrativas y la toma de decisiones que pueda presentar SÚPER FERRETERÍA S.A. en un futuro.

Con la observación realizada se establecen suposiciones como resultado del actual manejo de las operaciones en SÚPER FERRETERÍA S.A. a partir de lo cual, surgen ideas que tienen fundamento en el análisis minucioso que se ha venido desarrollando, es por tal motivo que se considera mantener una interacción con los clientes por medio de la formulación de una encuesta, en la cual, se discutirán temas en base a el servicio al cliente y la calidad de productos, con el propósito de conocer la opinión de personas externas a la empresa y de las cuales se pueden ir proponiendo mejoras a largo plazo.

Se aplicarán dos diferentes tipos de metodologías para la obtención de información, partiendo de la idea de que es necesario conocer tanto la opinión de los clientes en la satisfacción que obtienen por la compra de un producto así como también conocer de fuentes primarias las gestiones que se han realizado por los propietarios de SÚPER FERRETERÍA S.A., con el fin de consolidar estos fundamentos y analizar los dos puntos de vista que se unifican al momento de las transacciones comerciales que se cumplen en la comercialización.

4.1.1. Enfoque de la entrevista

Para el desarrollo de la investigación se utilizó la técnica de la entrevista como instrumento guía, la cual se efectuó a la alta

gerencia de SÚPER FERRETERÍA obteniendo la información que se demandó para la presente investigación.

| | |
|--|--|
| ¿Con qué objetivo? | Para determinar cuál es la información financiera contable útil para una toma de decisiones. |
| ¿A qué sujetos? | Gerente de SÚPER FERRETERÍA S.A. |
| ¿Sobre qué aspectos? | Gestión administrativa, Gestión financiera contable |
| ¿Quién realizó la investigación? | Mayra Cristina González Aguayo |
| ¿Cuándo? | Primer trimestre 2017 |
| ¿Dónde? | En las instalaciones de SÚPER FERRETERÍA |
| ¿Qué técnica de recolección se utilizó? | Entrevistas |
| ¿Con que instrumento? | Cuestionario estructurado como guía para la entrevista. |

Gráfico 3: Objetivo de la entrevista
Elaborado por: GONZÁLEZ, Mayra

4.2. Modelos de metodologías efectuadas en la investigación

4.2.1. Encuesta a clientes

La siguiente metodología se realizará con el fin de conocer la aceptación que SÚPER FERRETERÍA S.A., tiene en el mercado. (Ver Anexo 2)

4.2.2. Preguntas directrices para la entrevista

Con el objetivo de conocer el manejo administrativo-financiero a nivel interno, se plantea la siguiente lista de preguntas para realizar la entrevista. (Ver Anexo 3)

4.3. Población

O universo, es el conjunto de individuos que tienen ciertas características o propiedades que son las que se desea estudiar. Cuando se conoce el número de individuos que la componen, se habla de población finita y cuando no se conoce su número, se habla de población infinita. (Icart, Fuentelsaz, & Pulpón, 2006)

4.3.1. Población para la investigación

La parroquia tiene una población que en el año 2010 alcanzaba los 40.587 habitantes, menor a la registrada apenas nueve años antes, en 2001, cuando contaba con 50.982 habitantes. A pesar de todo, el Centro Histórico presenta una tasa de densidad poblacional sumamente alta de 10.823,2 habitantes km², y un total de 15.570 viviendas ocupadas con respecto a las 16.313 del 2001.

La tasa de crecimiento demográfico de la parroquia es de -2,5%, lo que demuestra la tendencia de la gente a abandonar el lugar como lugar de vivienda permanente; representando apenas el 1,8%

del total de habitantes de la ciudad de Quito, en comparación con el 4,2 que representaba en 1990. El grupo de edad con mayor presencia está comprendido entre los 19 a 35 años de edad, con cerca de 12.222 personas, seguido por el grupo de 36 a 64 años, con 11.342 personas. La presencia femenina es mayor que la masculina, con un número de 20.536 y 20.051 habitantes respectivamente. (Secretaría de Territorio, 2010)

Cabe recalcar que la población del centro histórico ha ido disminuyendo con el paso del tiempo debido a que, el sector se ha transformado en un lugar de comercio, y ya no residencial; es por esa razón que la mayoría de casas se encuentran habitadas por personas dedicadas a la comercialización de productos.

4.4. Muestra

Es el grupo de individuos que realmente se estudiarán, es un subconjunto de la población. Para que se puedan generalizar los resultados obtenidos, dicha muestra ha de ser representativa de la población. Para que sea representativa, se han de definir muy bien los criterios de inclusión y exclusión y sobre todo, se han de utilizar las técnicas de muestreo apropiadas. (Icart, Fuentelsaz, & Pulpón, 2006)

4.4.1. Cálculo de muestreo

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{(N - 1) * e^2 + Z^2 * p * q}$$

$$n = 40587$$

$$p = 0,5$$

$$q = 0,5$$

$$z = 1,96$$

$$\text{Nivel de error} = 0,05$$

$$n = 192 \text{ personas a encuestar}$$

4.5. Procesamiento y análisis de la información

El procesamiento de la información se ha llevado a cabo con el propósito de generar datos agrupados y ordenados que faciliten al investigador el análisis de la información según los objetivos, hipótesis y preguntas de la investigación construidas. Por medio de datos numéricos que ya están procesados y analizados se llegará a un determinado resultado.

Para el procesamiento de la información, se procedió a tabular la información para su respectivo análisis, debido a la importancia que tiene la opinión que las personas tienen tanto a nivel interno como externo de la empresa.

4.5.1. Plan de procesamiento de información

Los datos recopilados en el proceso de encuestas, se acogieron a los siguientes pasos, a fin de procesar la información obtenida.

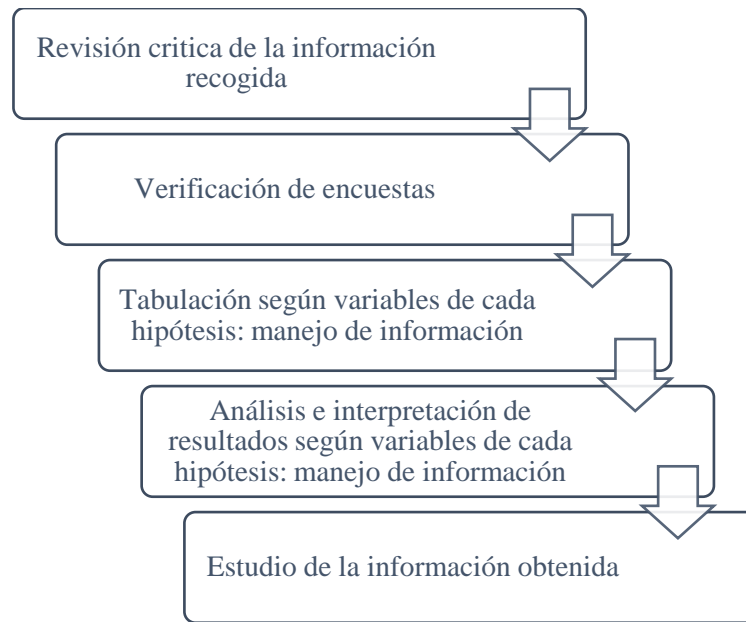


Gráfico 4: Plan de procesamiento de la información
Elaborado por: GONZÁLEZ, Mayra

5. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

5.1. Análisis de los resultados

El control contable-financiero funciona a través de dos modalidades, la primera, destinada a elaborar un sistema de contabilidad que permita una información oportuna y evaluaciones puntuales de tal manera que se puedan generar respuestas dinámicas a las circunstancias actuales de la información contable; y la segunda, relacionada al control de inventario dentro de bodega, con la finalidad de asegurar un manejo oportuno de los recursos.

En lo referente a la parte financiera es necesario implementar un sistema que permita conocer la rentabilidad de las operaciones de la intermediación comercial en base a la experiencia de quienes aplican los resultados de la comercialización.

Las primeras serán ejecutadas basadas en la normativa de las NIIF'S, que nos llevará a tener una contabilidad actualizada que facilite la toma de decisiones, así como también, el contar con una documentación de soporte actualizada y oportuna

La segunda, constituye en sí un proceso dentro del cual se investigue el funcionamiento real del sistema y en base a ello, plantear los cambios necesarios que nos permita corregir las inconsistencias que se presentan actualmente en la comercialización; en base a esto, se debe ejecutar un plan de acción que contemple:

- Áreas o asuntos de mayor riesgo
- Las actividades de control y supervisión continuadas a las existentes
- Evaluación metodológica y diseño de sistema contable
- Seguimiento para que se adopten todas las correcciones pertinentes requeridas por el sistema actual
- Deficiencias o debilidades del sistema de control interno detectadas a través de los nuevos procedimientos contables a ser comunicadas y corregidas de inmediato, de manera que facilite la implementación contable

En cuanto a la implementación del proceso relacionado con la intermediación desarrollaremos las siguientes actividades:

- Establecer un sistema de adquisiciones para realizar compras de materiales específicos
- Determinar aquellos ítems de poco movimiento durante los últimos años y las decisiones a tomarse sobre estos artículos de poca rotación
- Generar una información que nos permita procesar la información que mantienen los productos en relación al costo y el correspondiente margen de utilidad que se proyecta
- Emitir recomendaciones de control interno que permitan especificar los procedimientos y recursos a emplearse para evitar las desviaciones encontradas, direccionado para determinar las falencias a nivel administrativo

5.2. Interpretación de resultados

5.2.1. Resultados de encuesta

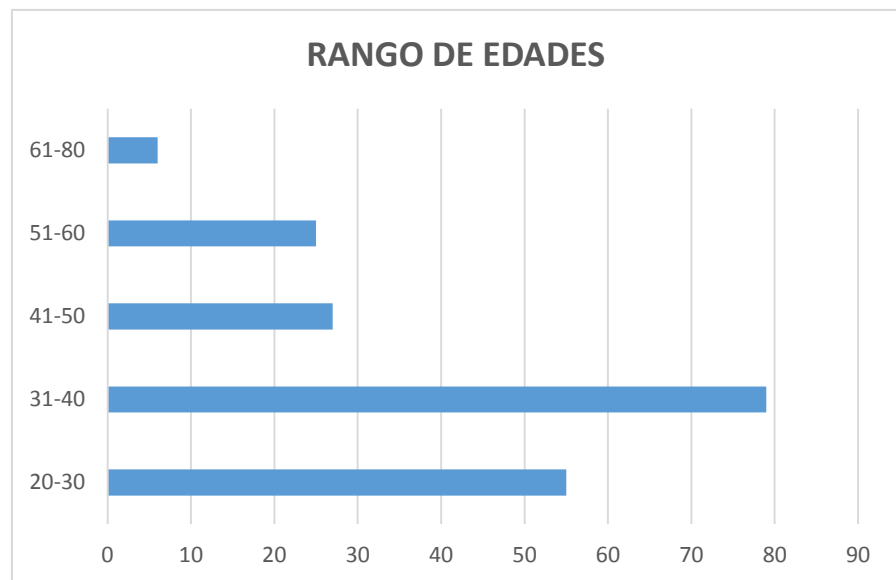


Gráfico de barras No.1

Elaborado por: GONZÁLEZ, Mayra

De las 192 encuestas realizadas, el 41,14% de la muestra corresponde al rango de edad entre los 31-40 años, dentro de los cuales predominan, obreros, arquitectos, y personal de los alrededores de SÚPER FERRETERÍA.

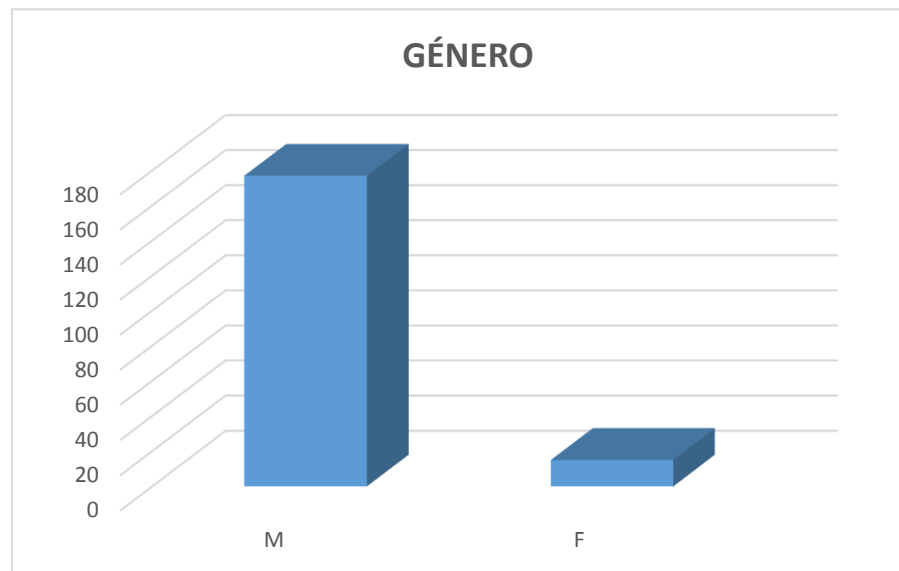


Gráfico de barras No.2
Elaborado por: GONZÁLEZ, Mayra

De las 192 encuestas realizadas, el 92,19% de la muestra, corresponde al género masculino, alcanzado estas cifras de acuerdo a los puestos de trabajo que se desempeñan, partiendo de la consideración que los hombres forman una gran parte del grupo de constructoras que trabajan en el sector.

1. ¿Ha comprado usted en SÚPER FERRETERÍA?

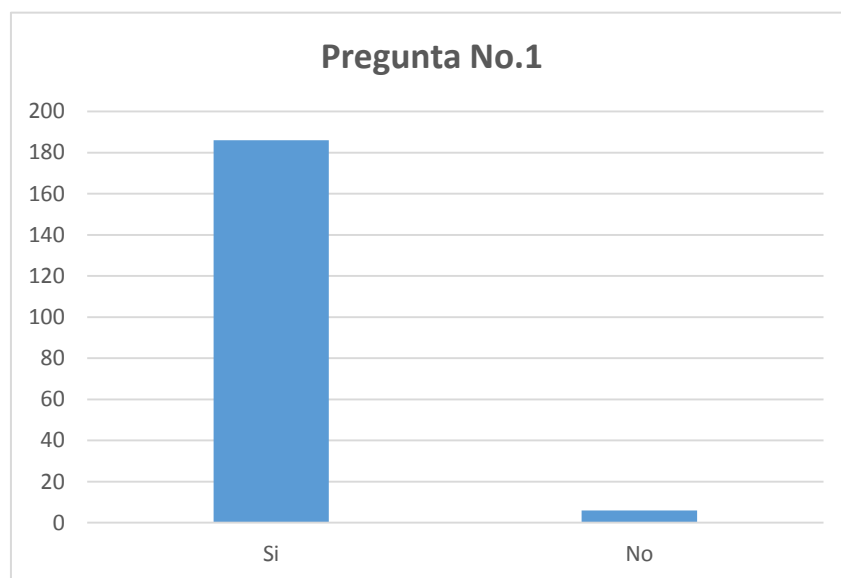


Gráfico de barras No. 3
Elaborado por: GONZÁLEZ, Mayra

El 97% de la muestra, forma parte de los clientes que realizan sus compras en SÚPER FERRETERÍA S.A, sin embargo, tan solo el 3% se muestra en desventaja, dado que este último porcentaje está formado por extranjeros, y personas que no frecuentan muy a menudo el centro histórico.

2. De las ferreterías del sector, ¿SÚPER FERRETERÍA, es la primera opción para realizar su compra?

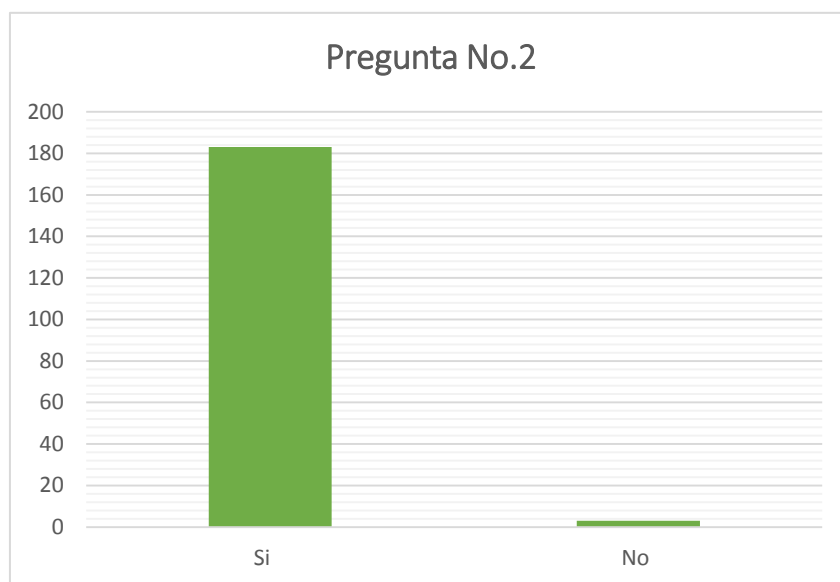


Gráfico de barras No.4
Elaborado por: GONZÁLEZ, Mayra

De las 192 encuestas realizadas, el 98% de la muestra, considera como su principal punto de compra a SÚPER FERRETERÍA S.A.; y tan solo, el 2% opina que la misma, no es su primera opción de compra, debido a que existen más ferreterías en la zona.

3. ¿Considera usted que el servicio al cliente que brinda SÚPER FERRETERÍA responde a las necesidades del cliente?

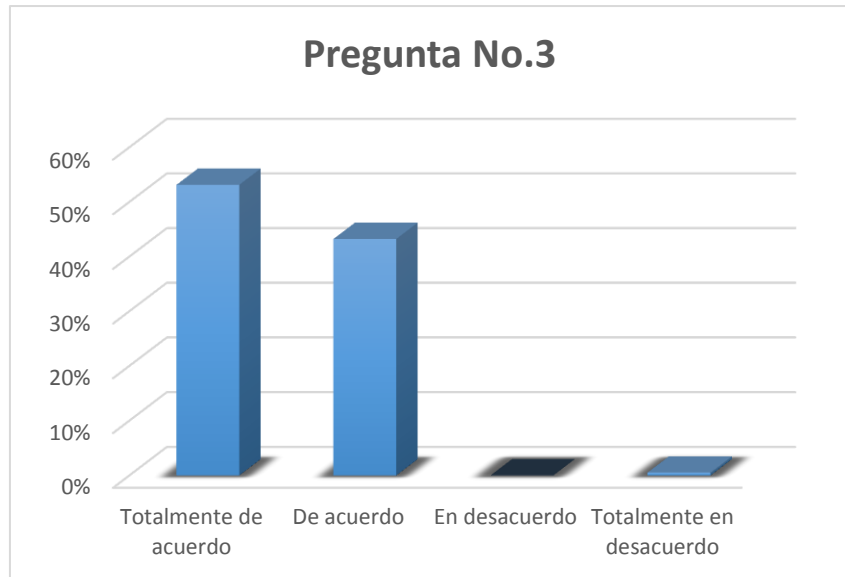


Gráfico de barras No.5
Elaborado por: GONZÁLEZ, Mayra

De las 186 encuestas realizadas, el 53% de la muestra comparte la idea de que el servicio personalizado que se brinda en SÚPER FERRETERÍA S.A., despeja completamente sus dudas e inquietudes, no obstante, el 43% se muestra conforme con el mismo, dado que solo se brindan recomendaciones más no una recomendación de servicio a domicilio que les podría ser de mayor utilidad.

4. ¿Con qué frecuencia usted se abastece de productos en SÚPER FERRETERÍA?

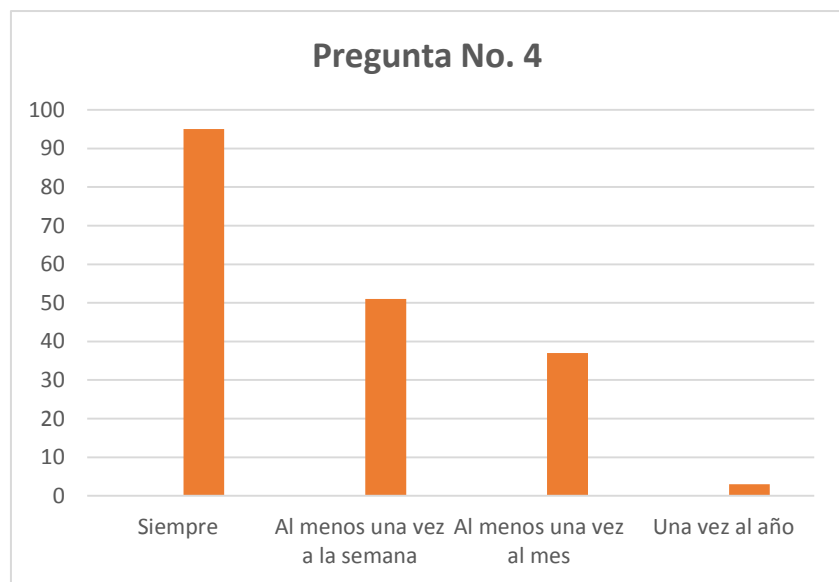


Gráfico de barras No. 6
Elaborado por: GONZÁLEZ, Mayra

De las 186 encuestas realizadas, el 49% de la muestra, adquiere con frecuencia productos en SÚPER FERRETERÍA S.A., lo que indica que a pesar de la existencia de competencia cercana al establecimiento, las personas prefieren realizar su compra en esta empresa.

5. De las siguientes actividades complementarias, ¿Cuáles serían de su agrado implementar en SÚPER FERRETERÍA? Señale al menos 2 opciones

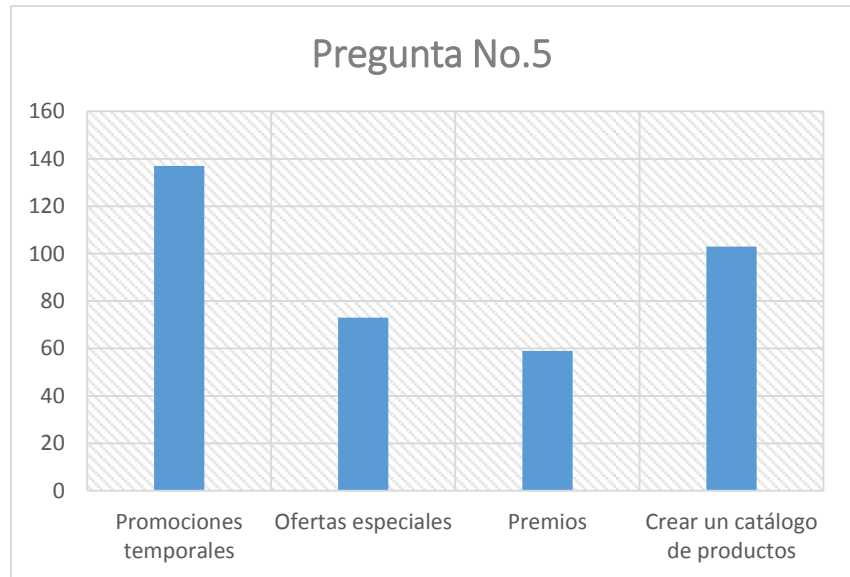


Gráfico de barras No.7
Elaborado por: GONZÁLEZ, Mayra

El 74% de la muestra, considera que las promociones temporales deben ser tomadas en cuenta para su pronta implementación en SÚPER FERRETERÍA S.A., así como también el 55% sugiere la creación de un catálogo de productos con que cuenta la misma, dado que se podrán apreciar de mejor manera todos los productos que se mantienen en bodega y no se muestran en el exhibidor.

6. De las siguientes opciones ¿Cuál es su forma de pago preferida?

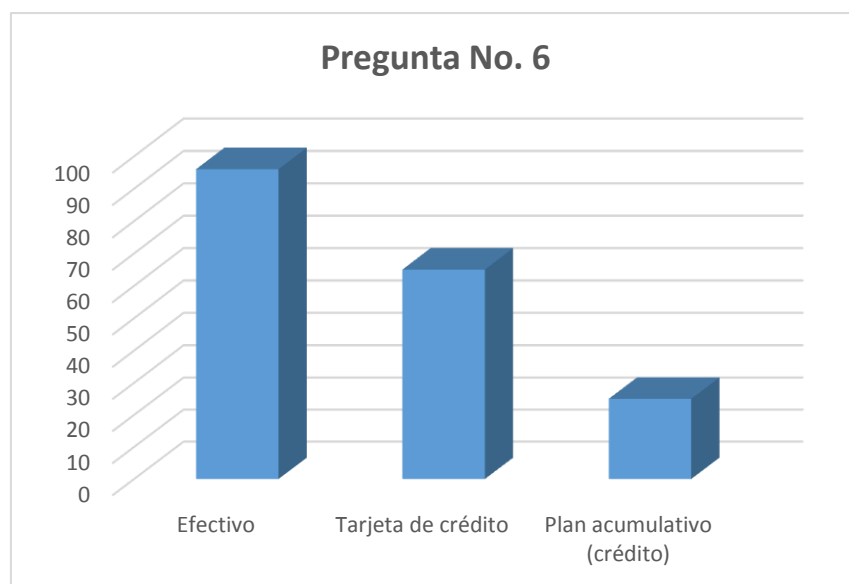


Gráfico de barras No.8
Elaborado por: GONZÁLEZ, Mayra

De la muestra tomada, el 52% realiza los pagos en efectivo, dado que el sector es comercial y sus transacciones son en su mayoría canceladas en efectivo y muy poco es el uso de otro tipo de documento.

7. Señale de 1 a 4¿Qué considera importante al momento de adquirir productos en SÚPER FERRETERÍA? Siendo 1 nada importante y 4 muy importante

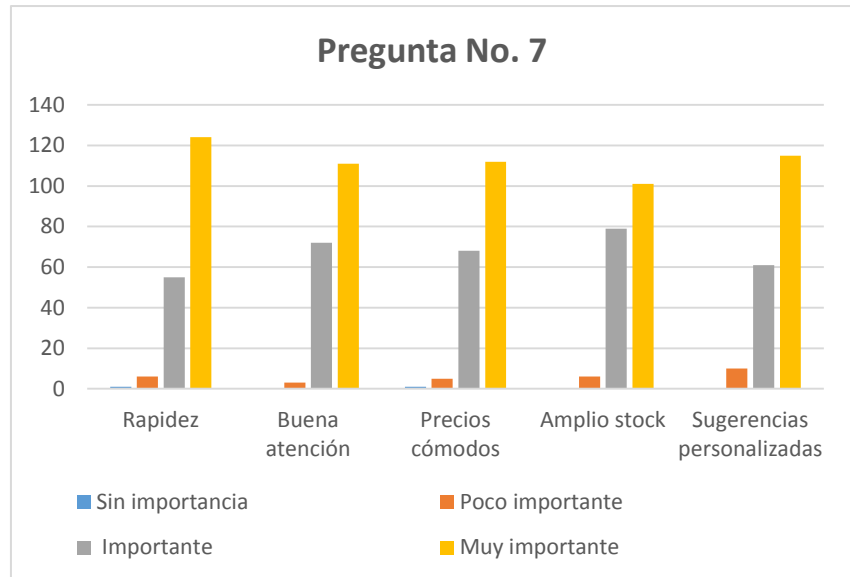


Gráfico de barras No.9
Elaborado por: GONZÁLEZ, Mayra

El 67% de la muestra considera la rapidez como algo muy importante cuando realizan sus compras, así como también el 60% basa su compra en la atención que recibe por parte del personal de SÚPER FERRETERÍA S.A., en cuanto a los precios cómodos el 60% considera este factor como un determinante al momento de su adquisición, de igual manera el 54% es consiente que el stock con que cuenta la misma limita o favorece o su compra, y finalmente el 62% atribuye la

decisión de compra a las sugerencias personalizadas que se brindan dentro de la empresa.

8. Considera usted que la atención recibida en SÚPER FERRETERÍA, repercute al momento de realizar su compra

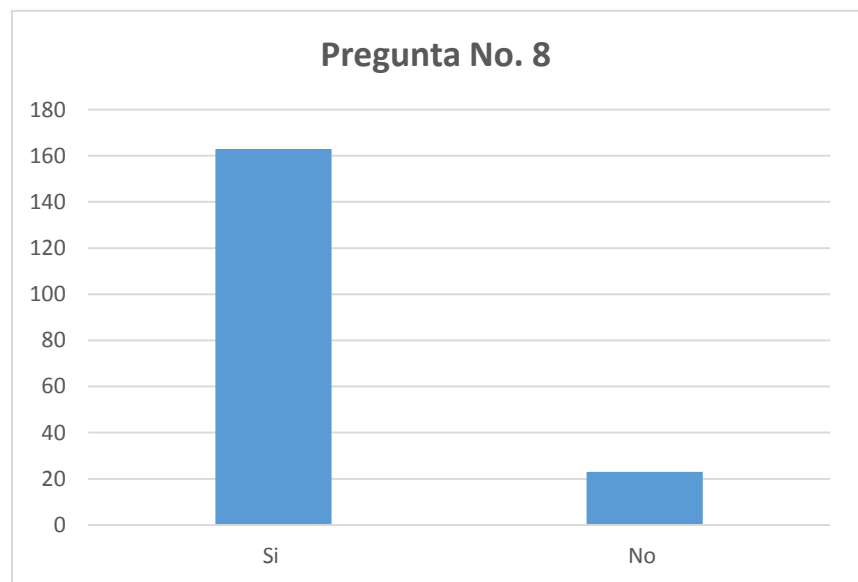


Gráfico de barras No.10
Elaborado por: GONZÁLEZ, Mayra

El 88% de la muestra considera de vital importancia la atención recibida en SÚPER FERRETERÍA S.A., ya que la

misma puede hacer la diferencia entre adquirir o no un producto en el establecimiento.

9. De los siguientes aspectos, ¿Cuáles considera que SÚPER FERRETERÍA debería implementar? (Señale al menos dos respuestas)

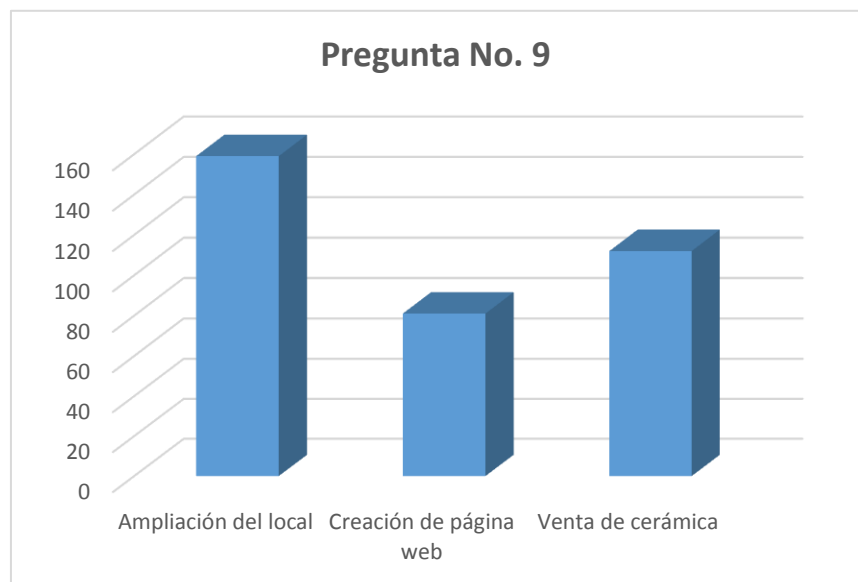


Gráfico de barras No.11
Elaborado por: GONZÁLEZ, Mayra

De las 186 encuestas efectuadas, el 86% de la muestra considera que SÚPER FERRETERÍA S.A., debería considerar oportuno realizar una ampliación del local ya que, facilitaría a

la visualización de más productos que se ofertan dentro de la empresa, así como también el 60% opina que se debería impulsar la venta de cerámica ya que es un insumo necesario y de gran demanda.

10. ¿Qué monto en promedio destina a la compra de productos en SÚPER FERRETERÍA?

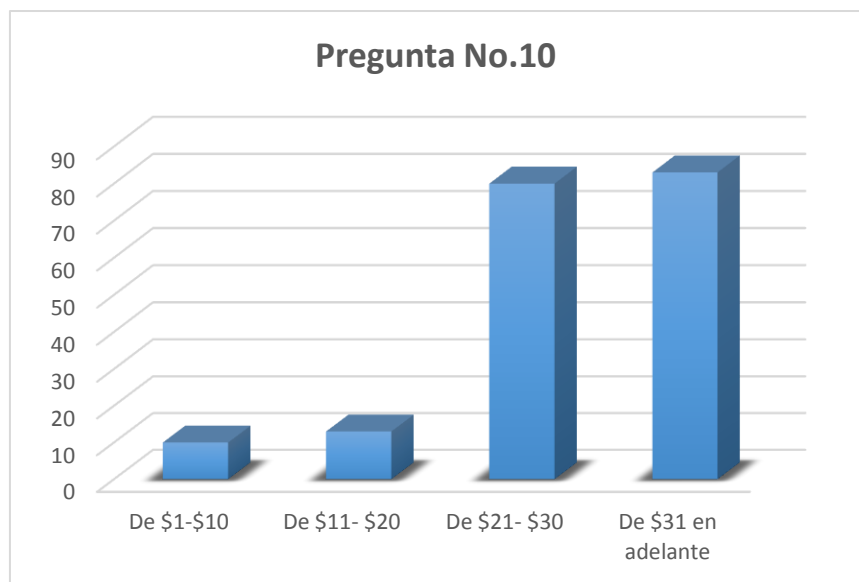


Gráfico de barras No.12
Elaborado por: GONZÁLEZ, Mayra

El 45% de la muestra destinan más de \$31 en la compra de materiales de ferretería, lo que indica que menos de la mitad

de los encuestados o no se encuentran conformes con los precios que se manejan en SÚPER FERRETERÍA S.A., o bien no encuentran todo el stock que necesitan, sin embargo, se muestra una buena aceptación ya que pese a no sobrepasar la el 50% se encuentra dentro de una buena opción de mejora.

11. Conforme a la experiencia de compra que ha tenido con SÚPER FERRETERÍA, ¿Seguiría adquiriendo productos en la misma?

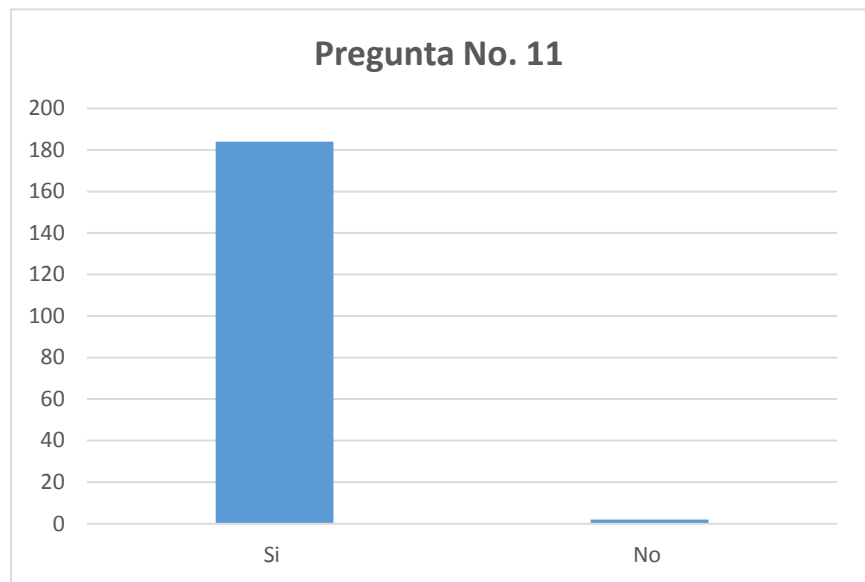


Gráfico de barras No. 13
Elaborado por: GONZÁLEZ, Mayra

El 99% de la muestra confirma/garantiza su compra en SÚPER FERRETERÍA S.A., por la experiencia que ha tenido en SÚPER FERRETERÍA S.A., esto se da debido a la acumulación de puntos a favor que se reúnen siendo estos, el trato amable, la buena atención, los precios más bajos de la competencia y sobre todo las sugerencias pertinentes.

12. Comente: ¿Qué es lo que más le agrada o desagrada de nuestros productos o servicios?

Según la encuesta realizada, el 89% emite su comentario favorable acerca de la buena atención y precios cómodos que maneja SÚPER FERRETERÍA, sin embargo el 11% de la muestra restante, expresa su desconformidad con el espacio que maneja y la falta de exhibidores.

13. ¿Recomendaría nuestros servicios?

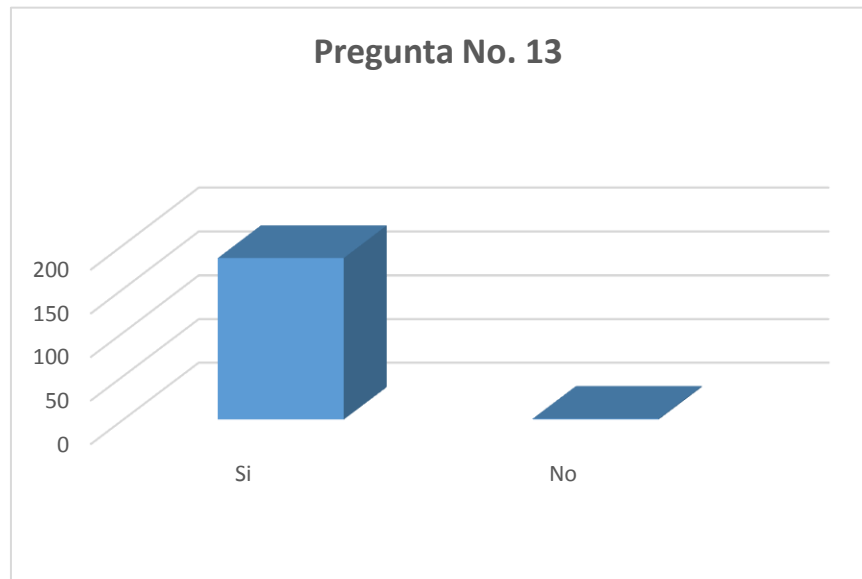


Gráfico de barras No. 14
Elaborado por: GONZÁLEZ, Mayra

Considerando la respuesta obtenida de las encuestas, el 1% de la muestra encuestada opina que no recomendaría los servicios de SÚPER FERRETERÍA S.A., debido que en el sector existen otros pequeños negocios ferreteros.

NOTA: Existe una inconsistencia de 6 encuestas debido a que las mismas respondieron a la pregunta en la cual terminaba su participación en el desarrollo de la presente metodología.

5.2.2. Resultados de la entrevista

Cuestionario de evaluación de control interno: Inventarios y Cobranzas:

1. ¿Cómo controla los productos de bodega?

Los productos que ingresan a bodega son revisados para verificar la calidad de los mimos, sin embargo, la empresa no cuenta con una herramienta que detalle la cantidad de cada artículo.

2. ¿Qué informes recibe del movimiento de bodega y en que periodicidad?

Solo se cuenta con la verificación de la cantidad que se especifica en las facturas emitidas por las empresas distribuidoras, por lo tanto esta acción se efectúa cada vez que ingresa nueva mercadería al establecimiento, actividad que ocurre una sola vez.

3. ¿Qué sistema contable es utilizado en la empresa para controlar el movimiento financiero?

Dado que la empresa se consolidó hace varios años, se maneja un estado financiero tradicional, a través del cual se basa el análisis de pérdidas o ganancias que se han dado en periodos mensuales.

4. ¿Cómo determina la necesidad de nuevas adquisiciones de inventario?

Al momento de realizar la venta de un producto e ir por el mismo a bodega, se evidencia el faltante del producto.

5. ¿Cómo determina el stock máximo y mínimo de inventario?

Se lleva a cabo mediante la observación, cada vez que se coloca en bodega la mercancía, momento en el cual se comprueba el nivel de stock que se maneja.

6. ¿Cómo determina las necesidades de nuevos productos que sustituye a los tradicionales?

De acuerdo a las nuevas tendencias que exigen los clientes, además de la oferta que empresas proveedoras acostumbran a realizar en las visitas semanales.

7. ¿Qué tratamiento tienen los inventarios que han tenido poca rotación?

Dichos productos son los primeros en ser ofertados al mercado, ya que SÚPER FERRETERÍA cuenta con clientes que buscan productos que son antiguos, y esta es una oportunidad para disminuir productos de poca rotación.

8. ¿Por qué medio se controla las variaciones en los precios de los artículos de inventario?

En cada visita semanal de los proveedores, se nos comunica si ha existido una variación en los precios.

9. ¿Cómo ajusta las variaciones a sus precios de mercado?

Se aplica el nuevo precio al inventario que se maneja en boda, siempre y cuando este sea mayor, dado que si es menor, no podemos ajustar a ese valor ya que se consideraría como pérdida.

10. ¿Qué resultados de la gestión se han conseguido al controlar el stock de productos ferreteros?

En ocasiones se ha dado el caso de contar con un excesivo nivel de stock en bodega, lo que implica que los mismos puedan cumplir su fecha de caducidad.

11. ¿Cuál percepción ha tenido en cuanto al crecimiento de la empresa desde el origen de su operación en el mercado ferretero?

SÚPER FERRETERÍA, ha crecido considerablemente con el pasar del tiempo ya que por el hecho de ser una empresa ferretera, tiene la obligación de contar con una amplia gama de productos, lo que ha impulsado la creación de bodegas.

12. ¿Cómo se asegura que las decisiones sobre el manejo de inventarios fueron las requeridas por la empresa?

Llevamos apuntes que nos indican el faltante de un producto ante lo cual se procede al correspondiente pedido, sin embargo, en ocasiones, se deja de lado dicha lista y por iniciativa se realizan las compras.

13. ¿Los resultados de sus balances, tienen fundamento contable para la toma de decisiones?

Sí, pero como es un balance tradicional se dejan de lado ciertos gastos y adquisiciones que influyen en el resultado del mismo.

14. ¿Cómo se informa usted de los productos de mayor demanda?

Por medio de las nuevas ofertas se incentiva la necesidad de adquirir nuevos productos, además de los comentarios realizados por nuestros clientes.

15. ¿Cómo determina los precios de venta en razón de ser intermediario?

Se mantiene un margen de ganancia tras haber incluido el IVA y el correspondiente descuento si fuera el caso.

16. ¿Cuál es su política para la otorgación del crédito y recuperación del mismo?

Las personas que vayan a ser parte del crédito deben cumplir ciertos requisitos como son: estar dispuestos a acercarse a

realizar el pago del monto que se haya efectuado en los primeros 15 días de compra para asegurar su avance y de ahí en adelante cada mes; sin embargo ha habido casos en los cuales no se ha realizado el cobro instantáneo del 100% de la deuda, pero con el tiempo sí.

17. ¿De acuerdo a su experiencia considera que no es necesario sustentarse con un documento de pago con los clientes que manejan el crédito?

No, porque no todas las personas son cumplidas en sus pagos, y esa sería una buena manera de asegurar la responsabilidad que tienen con SÚPER FERRETERÍA.

5.3. Interpretación de hipótesis

Con la información obtenida, tras la aplicación de las dos metodologías, e comprueba, que el planteamiento de la hipótesis es verídico, razón por la cual, se deben aplicar mejoras que permitan alcanzar un progreso en el desarrollo de actividades

6. PROPUESTA

6.1. Introducción

Dentro del último trimestre del 2017, se debe implementar un sistema de contabilidad, así como también un sistema de costos, de tal manera que permita conocer la real situación administrativa y financiera, además de lograr un cambio dentro de la organización en el tratamiento contable, aplicación de políticas contables, tratamiento de un sistema de costos previo a un proceso de análisis, diagnóstico, revisión y ajuste de los elementos de estados financieros.

Dichas actividades son necesarias para uniformar los distintos aspectos del proceso de contabilidad de las operaciones o transacciones realizadas en las pequeñas y medianas empresas, por lo tanto, su aplicación conducirá a que los estados financieros sean formulados con claridad y expresen la situación financiera y económica de la empresa con razonabilidad.

6.2. Justificación

La información recopilada tras el uso de la observación de las funciones que se desarrollan en SÚPER FERRETERÍA S.A., se considera oportuno, la propuesta de ciertas medidas a tomar en consideración para ser implementadas, ya que son mejoras que podrán corroborar un mejor manejo en la gestión contable financiera y de paso fomentar el uso de herramientas y registros, que serán de apoyo para su óptimo cumplimiento.

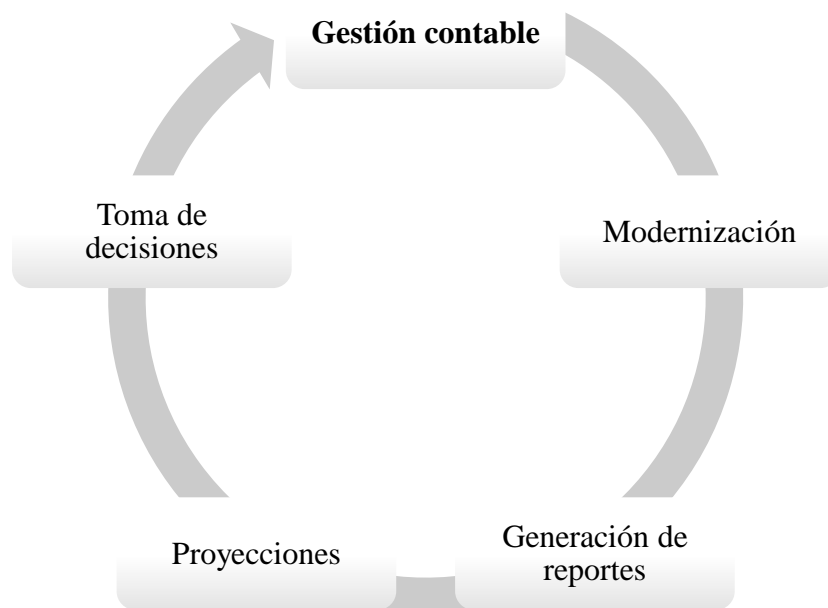


Ilustración 2: Subordinación conceptual variable independiente-indicadores de la gestión administrativa contable

Elaborado por: GONZÁLEZ, Mayra

6.3. Objetivos

6.3.1. Objetivo General.

Establecer posibles cambios a nivel administrativo que influyan en el manejo contable-financiero de SÚPER FERRETERÍA S.A.

6.3.2. Objetivos Específicos.

- Identificar los inconvenientes presentados en el proceso de comercialización.
- Determinar soluciones que mejoren el manejo de inventarios, para evitar acumulaciones innecesarias en bodega.

- Considerar la implementación de un registro, mediante el uso de hojas de trabajo en Excel, para una mejor apreciación del precio y el margen de utilidad.

6.4. Administración de la propuesta

6.4.1. Mejora en el control de inventarios

El control de inventarios, es una parte medular de las operaciones en una organización y contribuye de manera importante en la generación de utilidades. El manejo eficiente del inventario trae múltiples beneficios para la empresa, algunos ejemplos son:

- Elevar el Nivel de Servicio al Cliente, reduciendo la pérdida de venta por falta de mercancía y generando una mayor lealtad a tu compañía.

- Mejorar el Flujo de Efectivo de la empresa, al comprar de manera más eficiente y contar con una mayor rotación de inventarios esto ayudará a que el dinero no esté ocioso sino en constante movimiento.
- Reconocer y prevenir robos y mermas.

SÚPER FERRETERÍA S.A., lleva en el mercado ferretero 18 años de operación, tiempo en el cual no se ha hecho uso de ningún sistema que permita controlar las existencias en bodega, la implementación del mismo, se ve restringida bajo la premisa de que, el contar con una sistema de control de inventarios, en este momento es de gran importancia, sin embargo, para llevar a cabo esta acción, es necesario prescindir de las actividades por unos días o hasta meses, ya que las bodegas están divididas en segmentos, y hacer un solo registro de los mismos tomaría mucho tiempo, además que se necesitaría contratar personal, ya que una parte se ocuparía de la atención y otra del registro en bodegas, y lo que se pretende con la presentación de esta mejora es que, manteniendo la prestación del servicio, se registren entradas y salidas que las mercaderías mantengan, de los nuevos pedidos y de las ventas.

La presentación de esta idea, puede dar paso a la formulación de inquietudes, dado que no se estarían registrando las mercancías que tienen ya una temporada sin rotar, pero es necesario aclarar que, si bien se mantiene mercancía obsoleta es mínima en comparación a la que actualmente se maneja; por esta razón se desea priorizar, el registro de la mercancía que vaya ingresando conforme a los pedidos que se han realizado hasta la fecha, y sobre esta base establecer las pautas para la toma de decisiones acertadas.

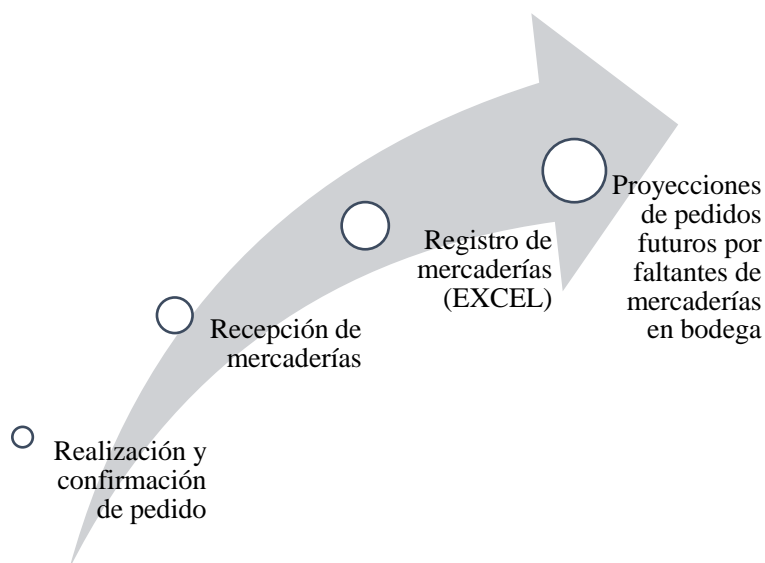


Ilustración 3: Control de mercaderías en SÚPER FERRETERÍA S.A.
Elaborado por: GONZÁLEZ, Mayra

Esta nueva forma de operación y control, que se pretende poner a discusión entre los propietarios, busca impulsar a que, en base a fundamentos, se realicen los pedidos, evitando gastos innecesarios, desperdicios, y acumulación de productos en bodega.

Es preciso, tener en cuenta que, el inventario forma una parte primordial, en SÚPER FERRETERÍA S.A., ya que su actividad se centra en la comercialización de productos ferretero de alta demanda, y por lo mismo el manejo de las existencias figura una parte importante dentro del proceso de transacciones económicas de la empresa; por lo mismo y pese a que la mejora que se propone no es muy radical, los pasos que se pretenden seguir ya son un avance.

6.4.2. Herramienta Excel

Al ser SÚPER FERRETERÍA S.A., una empresa familiar y formar parte de las PyMES, se considera oportuna la idea de manejar una herramienta que permita el control de inventarios, por esta razón, y ya que es la primera vez que se utilizará un sistema de control, las hojas de trabajo de Excel, serán de gran ayuda para llevar el registro de los productos; sin embargo, con el tiempo, se podría considerar la idea de adquirir un software que automatice los

procesos de compra y venta dentro de la empresa, con el objetivo de utilizar la tecnología como un medio para optimizar los recursos de la misma.

Con este propósito, se presenta a continuación una perspectiva de lo que podría ser la presentación del planteamiento con la ayuda de este sistema para alcanzar los resultados deseados.

A continuación, se detalla un grupo de los productos que comercializa la empresa, aplicado en las hojas de trabajo de Excel, como un ejemplo.

LISTADO DE PRODUCTOS/DESCRIPCIÓN DE PRECIOS

| CATEGORÍA | Existencia | Precio unitario factura | Descuento | Precio Factura | IVA | Precio Unitario venta |
|-----------------------------------|------------|-------------------------|-----------|----------------|-----------|-----------------------|
| TUBERÍA | | | | | | |
| Sifón plástico extensible univers | 12 | 3,229 | - | 38,748 | 3,61648 | \$ 4,70 |
| Codo desague 1/2 | 30 | 0,991 | - | 29,73 | 1,10992 | \$ 1,44 |
| Tee desague 3" | 20 | 1,084 | - | 21,68 | 1,21408 | \$ 1,58 |
| Tubo desague 3" | 5 | 3,908 | - | 19,54 | 4,37696 | \$ 5,69 |
| Manguera luz reforzada 1/2" | 200 | 0,111 | - | 22,2 | 12,432 | \$ 16,16 |
| Llave de paso 1/2" | 15 | 7,788 | 2,34% | 114,086 | 8,5184521 | \$ 11,07 |
| Codo desague 2"x45° | 25 | 2,303 | - | 57,575 | 2,57936 | \$ 3,35 |
| Neplo corrido 1/2" | 24 | 0,283 | - | 6,792 | 0,31696 | \$ 0,41 |
| | | | | | | |
| PEGAMENTOS | | | | | | |
| Kalipega 125cc | 12 | 2,238 | - | 26,856 | 2,50656 | \$ 3,26 |
| Kalipega 500cc | 8 | 5,278 | - | 42,224 | 5,91136 | \$ 7,68 |
| Kalipega 946cc | 8 | 7,1455 | - | 57,164 | 8,00296 | \$ 10,40 |

Listado de productos y determinación de precio unitario de venta
Elaborado por: GONZÁLEZ, Mayra

6.4.3. Mejora en el proceso de facturación

Es importante mencionar, que, tras el análisis de las propuestas presentadas, se han determinado ciertos detalles a tomar en cuenta para que su análisis y puedan llevarse a cabo en su correspondiente momento con el apoyo del personal que integra SÚPER FERRETERÍA S.A para un mejor aprovechamiento.

Como bien se ha expuesto, SÚPER FERRETERÍA, tiene como fin la venta de productos para la construcción, por lo tanto, es en el proceso de facturación que al igual que en el proceso de inventarios se necesita realizar reformas, empezando por contar con un sistema de forma automática que permita registrar la venta de los productos, y simultáneamente, el sistema descargue de inventarios las existencias vendidas, al igual que en lo referente a compras, estas se registran directamente en inventarios, de esta forma la mayoría de procesos que son de importancia, se entrelazan para garantizar una mejor gestión y de paso se reducen los tiempos que se puedan emplear para realizar todas estas actividades de forma manual; por otra parte la idea de contar con este software si bien los propietarios no consideran de gran importancia el aprovechamiento de la tecnología para esta parte del desarrollo dentro de la comercialización, con pruebas previa del manejo del sistema este criterio, disminuirá en base al costo – beneficio de su implementación.

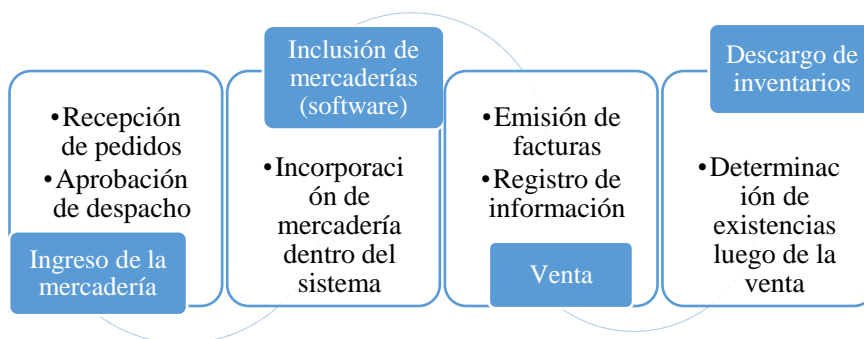


Ilustración 4: Proceso de comercialización adaptado a la propuesta
Elaborado por: GONZÁLEZ, Mayra

6.4.4. Políticas contables

SÚPER FERRETERÍA S.A., rige sus actividades contables de acuerdo a normativas que se presentan a continuación:

- Los estados financieros deberán ser presentados de acuerdo a lo establecido en las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) para PyMES en donde haya, en la cual, se presentan cuentas de conformidad con el giro del negocio.
- Los inventarios contarán con un sistema de gestión que permita el análisis y la comprobación de la rotación que han tenido los productos en un periodo determinado.

- Las cuentas por cobrar tendrán un límite de tiempo para ser parte del proceso de cartera vencida, el cual no podrá sobrepasar el límite de 45 días.
- El porcentaje aplicado para las transacciones comerciales realizadas por SÚPER FERRETERÍA S.A., en conformidad con el Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno (LORTI), será del 1% bajo la denominación de venta de bienes.
- Se reconocerá como cuenta de caja chica, el monto fijo de \$30 dólares diarios, destinados a cubrir gastos emergentes de valores mínimos.
- El plazo para la preparación de estados financieros será de un periodo mensual, como lo determina las NIIF y PyMES con el objetivo de verificar la variabilidad del comportamiento de ventas en las diferentes etapas.

7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

7.1. Conclusiones

- Al no existir un sistema de contabilidad de acuerdo a las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) ni tampoco un sistema de contabilidad que permita conocer la real situación de la empresa, ha originado una carencia de información contable que no permite conocer de primera fuente la real situación en la que se encuentra la empresa.
- Dado que SÚPER FERRETERRÍA S.A., no cuenta con un sistema de costos que facilite el registro de los resultados económicos reales de la compañía, constituye una barrera de avance y progreso en sus gestiones.

- Se ha determinado una ausencia de políticas contables que permita conocer el tratamiento de las partidas que forman los estados financieros. El sistema de control interno que rige en la empresa a la cual se puede considerar PYMES, ha centralizado funciones, las mismas que pudieron delegarse, facilitando una correcta segregación de funciones.

7.2. Recomendaciones

- Con la finalidad de contar con bases necesarias para llevar a cabo el proceso de implementación del sistema contable, es necesario definir y aprobar políticas y estimaciones contables adecuadas y uniformes basadas en la aplicación de las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) aplicables a PyMES, ya que la empresa es actualmente considerada como tal, dichas normas en esencia son estándares para estructurar los distintos aspectos del proceso de contabilidad de las operaciones o transacciones realizadas durante el ejercicio financiero.
- En lo referente a las políticas contables que no son otra cosa que bases, métodos, reglas y procedimientos específicos que deberá adoptar la SÚPER FERRETERÍA en la elaboración y presentación de sus estados financieros, se debe dar atención en lo referente a las

políticas contables para las existencias que es la base fundamental del negocio.

- Se requiere una adecuada segregación de funciones de manera que permita a la administración desenvolverse con un orden y saber la responsabilidad que cada uno de los componentes del equipo de trabajo tienen.
- En cuanto al rubro de inventarios se refiere, SÚPER FERRETERÍA S.A., debe analizar y considerar la recomendación de adquirir un sistema de control de los mismos, que permita los registros tanto de ingresos como de egresos y la valoración de los mismos mediante el sistema promedio, lo que garantizará un adecuado proceso de compras.

BIBLIOGRAFÍA

- Álvarez Illanes, J. F. (2013). *Aplicación práctica NIIF PARA PYMES*. Lima: Instituto Pacífico.
- Audidores, C. y. (s.f.). *¿Qué es el control interno y cuáles son sus elementos*. Obtenido de <http://www.audidoresycontadores.com/contabilidad/61-que-es-el-control-interno-y-cuales-son-los-elementos>
- Eslava, J. d. (2011). *La gestión del control interno de la empresa*. Madrid: ESIC EDITORIAL.
- Horngren, C., Harrison, W., & Smith, L. (2003). *Conatbilidad*. México: Pearson Educación. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=mRx5DafOaE8C&pg=PT32&dq=contabilidad+privada+y+p%C3%BAblica&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=contabilidad%20privada%20y%20p%C3%BAblica&f=false
- IASB. (2010). *El Marco Conceptual para la Información Financiera*. Obtenido de https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta_publ/con_nor_co/vigentes/niif/marco_conceptual_financiera2014.pdf
- Icart, T., Fuentelsaz, C., & Pulpón, A. (2006). *Elaboración y presentación de un proyecto de investigación y una tesina*. Barcelona: UBe. Salut pública, 1.
- Luna González, A. (2015). *Proceso Administrativo*. México: Grupo Editorial Patria S.A.
- Lusthaus, C., Adrien, M., Anderson, G. C., & G., M. (2002). *EVALUACIÓN ORGANIZACIONAL Marco para mejorar el desempeño*. Washington: Banco Interamericano de Desarrollo. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=Ex47GKcteH0C&pg=PA104&dq=mision+definicion&hl=es&sa=X&sqi=2&redir_esc=y#v=onepage&q=mision%20definicion&f=false
- Maldonado, S. (28 de Septiembre de 2003). *La información Contable en la Gestión Empresarial: Una Reflexión a partir de la Experiencia en Consultoría de la Pontificia Universidad Javeriana*. Obtenido de Redalyc: <http://www.redalyc.org/pdf/257/25701504.pdf>
- Mantilla, S. (2013). *Auditoría financiera de PYMES*. Colombia: Ecoediciones.
- Márquez, M. (2002). *La Gestión Administrativa de las Empresas Agropecuarias de los Municipios San Fernando y Biruaca*. Obtenido de <http://www.redalyc.org/html/141/14101002/>

- Martínez Carrasco, D. R. (2009). *Manual de Contabilidad para PYMES*. España: Club Universitario. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=_ijFV-v2cRUC&pg=PA9&dq=concepto+de+contabilidad&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwi1kL7Tv-vUAhWEWz4KHbqZALEQ6AEIJAB#v=onepage&q=concepto%20de%20contabilidad&f=false
- Meggison, L., & Mosley, D. (1988). *Auditoría*. México: CECSA.
- Mira Navarro, J. C. (2006). *Apuntes de Auditoría*. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=OzPcAMnXI1cC&pg=PA200&dq=control+interno+definici%C3%B3n&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjnmb3T6OvUAhUFWT4KHfI3DVcQ6AEIOTAE#v=onepage&q=control%20interno%20definici%C3%B3n&f=false>
- Nava Rosillón, M. A. (2009). *Análisis financiero: una herramienta clave para una gestión financiera eficiente*. Obtenido de Redalyc: <http://www.redalyc.org/pdf/290/29012059009.pdf>
- Oriol, A. (2008). *Análisis de Estados Financieros*. España: Gestión 2000. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=_lQ8owaD1NwC&pg=PA7&dq=estados+financiero+concepto&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwilv7Oa4evUAhUEPz4KHRryCc0Q6AEIKTAB#v=onepage&q=estados%20financieros%20concepto&f=false
- Peña, A. E. (2005). *El sistema de información contable en las pequeñas y medianas empresas. Un estudio evaluativo en el área metropolitana de Mérida, Venezuela*. Obtenido de <http://www.redalyc.org/html/257/25701109/>
- Peña, D., López, V., Pérez, J., & Zaratiegui, J. (s.f.). *Cómo gestionar el binomio rentabilidad-productividad*. Madrid: Especial Directivos. Obtenido de [https://books.google.com.ec/books?id=S54s19NwfewC&pg=PA19&lpg=PA19&dq=%E2%80%A2%09Estabilidad+econ%C3%B3mica,+rentabilidad-seguridad.+Se+consigue+con+una+adecuada+proporcionalidad+entre+el+activo+fijo+y+circulante+que+permita+una+rentabilidad+m%C3%A1xima+Retos+para+ser+directivos.+\(s.f.\).+Obtenido+de+http://retos-directivos.eae.es/valores-corporativos-de-tu-empresa-como-definirlos/](https://books.google.com.ec/books?id=S54s19NwfewC&pg=PA19&lpg=PA19&dq=%E2%80%A2%09Estabilidad+econ%C3%B3mica,+rentabilidad-seguridad.+Se+consigue+con+una+adecuada+proporcionalidad+entre+el+activo+fijo+y+circulante+que+permita+una+rentabilidad+m%C3%A1xima+Retos+para+ser+directivos.+(s.f.).+Obtenido+de+http://retos-directivos.eae.es/valores-corporativos-de-tu-empresa-como-definirlos/)
- Rodríguez, J. (2009). *Control Interno un efectivo sistema para la empresa*. México: Trillas S.A.
- Rodríguez, J., De Freitas, S., & Zaá, J. (2012). *La Contabilidad en el contexto de la globalización y la revolución teleinformática*. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/364/36424414008.pdf>
- Sarmiento, R. R. (2009). *Contabilidad General*. Quito: Impresos Andinos.

Secretaría de Territorio, H. y. (2010). *Población e indicadores de la Administración Zonal Manuela Sáenz según parroquias*. Obtenido de http://sthv.quito.gob.ec/images/indicadores/demografia_archivos/demo_ms.pdf

Sepúlveda, P. H. (2004). *Creación y desarrollo empresarial ¿Qué debo saber de finanzas para crear mi propia empresa?* España: Marcombo S.A.

Serfianza Compañía de Financiamiento. (s.f.). Obtenido de <http://www.serfinansa.com.co/relacioninversionistas/gobiernocorporativo/buengobierno/principioselementoscontrolinterno>

ANEXOS

ANEXO 1: LISTADO DE PROVEEDORES SÚPER FERRETERÍA

| |
|---|
| · MATERIAL ELÉCTRICO |
| Importadora Ferretería Molina S.A |
| Ferretería Estrella |
| Distribuidora Coferco |
| Distribuidora Importadora Hernández |
| · FERRETERÍA EN GENERAL |
| Importador Ferretero Trujillo |
| Profermarco Cia.ltda. |
| Mario Rubio |
| Ferretería Herco |
| Incamep S.A. |
| Ferrux S.A. |
| Importadora Comercial León S.A. |
| Comercial MY |
| · ARTÍCULOS PARA EL HOGAR Y SEGURIDAD |
| Proveeleg |
| MG Distribuciones y representaciones |
| Megaprofer S.A. |
| CESA S.A. |
| · DILUYENTES |
| Emdiquin |
| Cóndor S.A. |
| · ARTÍCULOS PARA DECORACIÓN Y ACABADOS |
| Cintas Textiles S.A. |
| Comercial Kiwi S.A. |
| Cóndor S.A. |

Fuente: Cartera de Proveedores SÚPER FERRETERÍA

ANEXO 2: ENCUESTA A CLIENTES

ENCUESTA

Con el propósito de conocer su opinión acerca de los servicios y la calidad de atención que presta SÚPER FERRETERÍA, se formula la siguiente encuesta:

EDAD____

GÉNERO: M____ F____

Señale con una X su respuesta

1. ¿Ha comprado usted en SÚPER FERRETERÍA?

Si () (pase a la siguiente pregunta)

No () (termina la encuesta)

2. De las ferreterías del sector, ¿SÚPER FERRETERÍA, es la primera opción para realizar su compra?

Si ()

No () ¿Por qué?_____

3. ¿Considera usted que el servicio al cliente que brinda SÚPER FERRETERÍA responde a las necesidades del cliente?

Totalmente de acuerdo ____

De acuerdo ____

En desacuerdo ____

Totalmente en desacuerdo ____

4. ¿Con qué frecuencia usted se abastece de productos en SÚPER FERRETERÍA?

Siempre ____

Al menos una vez a la semana ____

Al menos una vez al mes ____

Una vez al año ____

5. De las siguientes actividades complementarias, ¿Cuáles serían de su agrado implementar en SÚPER FERRETERÍA? Señale al menos 2 opciones

Promociones temporales ____

Ofertas especiales ____

Premios ____

Crear un catálogo de productos ____

6. De las siguientes opciones ¿Cuál es su forma de pago preferida?

Efectivo ____

Tarjeta de crédito ____

Plan acumulativo (crédito) ____

7. Señale de 1 a 4 ¿Qué considera importante al momento de adquirir productos en SÚPER FERRETERÍA? Siendo 1 nada importante y 4 muy importante

| | Sin importancia 1 | Poco importante 2 | Importante 3 | Muy importante 4 |
|-------------------------------|-------------------------|-------------------------|-----------------|------------------------|
| Rapidez | | | | |
| Buena atención | | | | |
| Precios cómodos | | | | |
| Amplio stock | | | | |
| Sugerencias personalizadas | | | | |

8. Considera usted que la atención recibida en SÚPER FERRETERÍA, repercute al momento de realizar su compra

Si ()

No ()

9. De los siguientes aspectos, ¿Cuáles considera que SÚPER FERRETERÍA debería implementar? (Señale al menos dos respuestas)

Ampliación del local ____

Creación de página web ____

Venta de cerámica ____

10. ¿Qué monto en promedio destina a la compra de productos en SÚPER FERRETERÍA? (Señale su respuesta)

De \$1-\$10 ____

De \$11- \$20 ____

De \$21- \$30 ____

De \$31 en adelante ____

11. Conforme a la experiencia de compra que ha tenido con SÚPER FERRETERÍA, ¿Seguiría adquiriendo productos en la misma?

Si ()

No () ¿Por qué?_____

12. Comente: ¿Qué es lo que más le agrada o desagrada de nuestros productos o servicios?

13. ¿Recomendaría nuestros servicios?

Si ()

No () ¿Por qué?_____

Gracias por su colaboración

ANEXO 3: ESTRUCTURA DE ENTREVISTA

Cuestionario de evaluación de control interno: Inventarios y Cobranzas

1. ¿Cómo controla los productos de bodega?
2. ¿Qué informes recibe del movimiento de bodega y en que periodicidad?
3. ¿Qué sistema contable es utilizado en la empresa para controlar el movimiento financiero?
4. ¿Cómo determina la necesidad de nuevas adquisiciones de inventario?
5. ¿Cómo determina el stock máximo y mínimo de inventario?
6. ¿Cómo determina las necesidades de nuevos productos que sustituye a los tradicionales?
7. ¿Qué tratamiento tienen los inventarios que han tenido poca rotación?
8. ¿Por qué medio se controla las variaciones en los precios de los artículos de inventario?
9. ¿Cómo ajusta las variaciones a sus precios de mercado?
10. ¿Qué resultados de la gestión se han conseguido al controlar el stock de productos ferreteros?
11. ¿Cuál percepción ha tenido en cuanto al crecimiento de la empresa desde el origen de su operación en el mercado ferretero?
12. ¿Cómo se asegura que las decisiones sobre el manejo de inventarios fueron las requeridas por la empresa?
13. ¿Los resultados de sus balances tienen fundamento contable para la toma de decisiones?
14. ¿Cómo se informa usted de los productos de mayor demanda?
15. ¿Cómo determina los precios de venta en razón de ser intermediario?
16. ¿Cuál es su política para la otorgación del crédito y recuperación del mismo?
17. ¿De acuerdo a su experiencia considera que no es necesario sustentarse con un documento de pago con los clientes que manejan el crédito?